

IBM Datacap on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

IBM Datacap on Cloud ist eine Private-Cloud-Lösung für die Erfassung und Verarbeitung von Dokumenten mit folgendem Leistungsspektrum:

- a. Hosting von Datacap-Anwendungen, die
 - eingehende Dokumente durch Scannen in Datacap Navigator, die Datacap-Web-API, Datacap Mobile Capture oder Dateiimport akzeptieren.
 - Eingabedateien von unterstützten Eingabedateiformaten in unterstützte Bilddateiformate konvertieren.
 - unterstützte Bildverbesserungs- und Bildverarbeitungsfunktionen, wie automatisches Drehen sowie Ausrichten von Dokumenten und Entfernen von Flecken, auf Bilddateien im TIFF- und JPEG-Format anwenden.
 - Datenerkennungs- und -extraktionsverfahren, wie optische Zeichenerkennung, intelligente Zeichenerkennung, optische Markierungserkennung, Barcodeerkennung (wie sie von Datacap unterstützt werden) anwenden.
 - Datacap-Regeln für die Datenvalidierung und Dokumentverarbeitung verwenden.
 - die Webbenutzerschnittstelle von Datacap Navigator für das Scannen, die manuelle Klassifikation, Datenprüfung und Indexierung von Dokumenten verwenden.
 - auf externe Datenservices (EDS) zugreifen, die auf externen Servern gehostet werden.
 - Bilddateien in mehrseitige TIFF- oder PDF-Dateien konvertieren und assemblieren.
 - Dokumente in ein Dateisystemverzeichnis in einem unterstützten IBM Cloud-Dokumentrepository exportieren. Datacap hat nicht die Funktion eines Content-Repository.
 - Daten in unterstützte Datenbanken, Datendateien und über Datacap-Web-Service-Aktionen exportieren.
- b. Eine sichere virtuelle private Infrastruktur.
- c. Für die Daten und Umgebungen werden routinemäßige Sicherungen durchgeführt. Bei Produktionsumgebungen sind zudem asynchrone Replikationen der VM-Produktionsimages, Sicherungen, Metadaten und Inhalte in ein sekundäres Rechenzentrum zur Unterstützung einer Disaster-Recovery eingeschlossen.
- d. Bis zu 4 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten.
- e. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, werden separat angeboten).
- f. Wenn eine Nicht-Produktionsumgebung für Business-Continuity-Zwecke erworben wird, gilt Folgendes:
 - (1) In einer repräsentativen Implementierung aus dem Gesamtportfolio unserer Kunden werden mindestens einmal pro Jahr Tests durchgeführt.
 - (2) Zusätzliche Anforderungen wie die Durchführung von Tests in kundenspezifischen Umgebungen werden separat angeboten.
- g. Directory Services.
Eingeschlossene Optionen: (Microsoft Active Directory oder IBM Tivoli Directory Server for LDAP)
 - Authentifizierung: Pass-Through-Authentifizierung zurück zum On-Premises-LDAP des Kunden

- Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
 - Authentifizierung: Implementierung von SAML für den Datacap Navigator-Web-Client
 - Autorisierung: Verbinden mit LDAP Sync zum On-Premises-LDAP des Kunden und Synchronisieren von Benutzern/Gruppen mit dem Cloud-LDAP.
 - Authentifizierung/Autorisierung: Zugriff auf den LDAP-Server des Cloud-Service, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)
- h. Der Datacap Navigator-Web-Client ist die einzige Benutzerschnittstelle, die in Produktionsumgebungen verfügbar ist. Sie dient als Benutzerschnittstelle für Endbenutzer und ermöglicht Administratoren das Ändern von Workflows, Benutzern und Gruppen oder das Arbeiten mit der Erfassungsanwendung. Der Zugriff auf Protokolldateien ist möglich. Zugriff auf Remote Desktop und IBM Content Navigator Admin besteht nur in Nicht-Produktionsumgebungen. Der Datacap Desktop ist in einer Cloudumgebung für nicht produktive Zwecke über eine Remote-Desktop-Sitzung verfügbar. Der IBM Datacap Navigator-Web-Client ist die Datacap on Cloud-Benutzerschnittstelle für das Ändern von Workflows, Benutzern und Gruppen oder das Arbeiten mit der Erfassungsanwendung.
- (1) Die folgenden Datacap-Komponenten sind in einer Cloudumgebung für nicht produktive Zwecke über eine Remote-Desktop-Sitzung verfügbar:
- Datacap FastDoc
 - Datacap FastDoc (Admin)
 - Datacap Studio
 - Datacap Application Copy Tool
 - Datacap Fingerprint Service Test Tool
 - Datacap Flex Manager
 - Datacap Maintenance Manager
 - Datacap Application Manager
 - Datacap License Manager
 - Datacap Rulerunner Manager
 - Datacap Server Manager
 - Datacap Web Client Configuration Tool
 - Datacap Web Server Configuration Tool
- (2) Datacap on Cloud-Nicht-Produktionsumgebungen sind auf 2 gleichzeitige Remote-Desktop-Sitzungen begrenzt.
- i. Die Produktionsumgebung wird über eine Software-VPN-Verbindung für die sichere Verbindung zum Cloud-Service implementiert. Informationen zu VPN werden dem Kunden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt. Die Konfiguration eines (1) VPN-Endpunkts ist eingeschlossen; zusätzliche Endpunkte werden separat angeboten.
- j. Kundenspezifische Lösungsimplementierungen, Konfiguration, Integrationservices, Leistungsoptimierung und weitere Angebote sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung von IBM Services oder Partnern erhältlich.
- k. Software-Upgrades sind im Service eingeschlossen. Upgrades, die die Migration von Daten oder kundenspezifische Erweiterungen erfordern, sind nicht eingeschlossen.
- l. Das Basisangebot schließt die Bereitstellung in ausgewählten Rechenzentren in einer gemeinsam genutzten Umgebung ein. Für Bereitstellungen außerhalb dieser Rechenzentren ist das Dedicated Add-On erforderlich. Jedes Angebot ist kapazitätsmäßig für die Verarbeitung bestimmter Datenvolumen und Benutzeroperationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der nachstehenden Beschreibung ausgelegt. Die Kapazitätsbeschreibungen sind als Richtlinien zu verstehen, um dem Kunden bei der Auswahl der geeigneten Konfiguration für die vorgesehenen Workloads zu helfen. Die tatsächlichen Ergebnisse können abhängig von den besonderen Gegebenheiten des Kunden davon abweichen.

- m. Jede Instanz des Basisserviceangebots beinhaltet temporären Speicher für die tägliche Verarbeitung. Migrationsanforderungen werden separat behandelt.
- n. Die Bereitstellung von Datacap-Anwendungen aus Vorproduktionsumgebungen in Produktionsumgebungen wird gemäß einer vom Kunden initiierten Änderungsanforderung durchgeführt.
- o. Jede Datacap on Cloud-Konfiguration (Copper, Bronze, Silver, Gold und Platinum) gibt die Kapazität des Cloud-Service für die Unterstützung einer typischen „Capture Workload“ (erfasste Workload) an, die zu Planungszwecken herangezogen werden kann. Eine typische Capture Workload ist wie folgt definiert:
 - Ankommende als PDF oder TIF formatierte Dateien, B&W, gute Qualität.
 - Fünfseitiges Dokument.
 - Bildverbesserung von TIFF- und JPEG-Bildern mit Datacap-Standardaktionen.
 - OCR-Erkennung vollständiger Seiten und Abgleich des Fingerabdrucks einer (1) Seite jedes fünfseitigen Dokuments. Extraktion von 5 bis 10 Datenfeldern aus den OCR-Textergebnissen mittels Zonenerkennung oder Schlüsselwortsuche. Maximal 10.000 Fingerabdrücke pro System mit dem Fingerprint Service.
 - Formatierung von Ausgabedokumenten in mehrseitige TIFF-Dateien oder durchsuchbare PDF-Dateien.
 - Export der Metadaten und Bilder in ein Aufnahmeverzeichnis für maximal 7 Tage und Aufbewahrung der abgeschlossenen Jobs für maximal 7 Tage.
 - 24-stündige Verarbeitungszeit pro Tag, wobei die Workload gleichmäßig über den 24-Stunden-Zeitraum verteilt wird.
 - Das Anwendungsdesign, die Nutzung verschiedener Features in Datacap sowie unterschiedliche eingehende Dokumente wirken sich sowohl auf die Verarbeitungszeit der einzelnen Dokumente als auch die Gesamtdurchsatzkapazität der Umgebung aus.

Andere Workloads sind möglich. Einfachere Workloads können zu einem höheren Durchsatz führen. Durch komplexere Verarbeitungen kann der Durchsatz geringer werden. Für die Verarbeitung von Dokumenten in kürzerer Zeit, als für die typische Capture Workload vorgesehen ist, wird eine größere Konfiguration benötigt.

Hinweis: Die folgenden Konfigurationen sind nur für die oben definierte typische Capture Workload repräsentativ. Es liegt in der Verantwortung des Datacap Application-Providers, die Systemleistung optimal anzupassen. Für die Lösung von Leistungsproblemen oder Skalierungsherausforderungen, die eine typische Workload überschreiten, müssen ggf. zusätzliche Leistungsbeschreibungen mit den Lab Services vereinbart werden.

- p. Im Rahmen der Cloud-Service werden Anwendungen in Produktionsumgebungen bereitgestellt.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl:

1.1.1 IBM Datacap Copper

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 10.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten typischen Capture Workload
- Die Copper-Konfiguration stellt 500 GB an Speicher bereit.
- Eine einzelne Datacap-Anwendung.
- Vom Kunden initiiertes Änderungsanforderungs-/Serviceanforderungsmanagement: bis zu 3 Änderungsanforderungen pro Woche in den ersten 3 Kalendermonaten des Cloud-Service und danach bis zu 1 Änderungsanforderung pro Woche. Änderungsanforderungen müssen 7 Kalendertage vorher angekündigt werden, wobei die Umsetzung komplizierter Änderungsanforderungen länger als 7 Kalendertage dauern kann. Nicht in Anspruch genommene Änderungsanforderungen können nicht in den Folgezeitraum übertragen werden.

Änderungsanforderungen werden an Geschäftstagen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten entsprechend der Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

1.1.2 IBM Datacap Bronze

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 50.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten typischen Capture Workload
- Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit.
- Eine einzelne Datacap-Anwendung.
- Vom Kunden initiiertes Änderungsanforderungs-/Serviceanforderungsmanagement: bis zu 3 Änderungsanforderungen pro Woche in den ersten 3 Kalendermonaten des Cloud-Service und danach bis zu 1 Änderungsanforderung pro Woche. Änderungsanforderungen müssen 7 Kalendertage vorher angekündigt werden, wobei die Umsetzung komplizierter Änderungsanforderungen länger als 7 Kalendertage dauern kann. Nicht in Anspruch genommene Änderungsanforderungen können nicht in den Folgezeitraum übertragen werden. Änderungsanforderungen werden an Geschäftstagen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten entsprechend der Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

1.1.3 IBM Datacap Silver

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 100.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten typischen Capture Workload
- Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit.
- Bis zu 2 Datacap-Anwendungen.
- Vom Kunden initiiertes Änderungsanforderungs-/Serviceanforderungsmanagement: bis zu 3 Änderungsanforderungen pro Woche in den ersten 3 Kalendermonaten des Cloud-Service und danach bis zu 1 Änderungsanforderung pro Woche. Änderungsanforderungen müssen 7 Kalendertage vorher angekündigt werden, wobei die Umsetzung komplizierter Änderungsanforderungen länger als 7 Kalendertage dauern kann. Nicht in Anspruch genommene Änderungsanforderungen können nicht in den Folgezeitraum übertragen werden. Änderungsanforderungen werden an Geschäftstagen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten entsprechend der Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

1.1.4 IBM Datacap Gold

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 500.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten typischen Capture Workload
- Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit.
- Bis zu 3 Datacap-Anwendungen.
- Vom Kunden initiiertes Änderungsanforderungs-/Serviceanforderungsmanagement: bis zu 3 Änderungsanforderungen pro Woche in den ersten 6 Kalendermonaten des Service und danach bis zu 1 Änderungsanforderung pro Woche. Änderungsanforderungen müssen 7 Kalendertage vorher angekündigt werden, wobei die Umsetzung komplizierter Änderungsanforderungen länger als 7 Kalendertage dauern kann. Nicht in Anspruch genommene Änderungsanforderungen können nicht in den Folgezeitraum übertragen werden. Änderungsanforderungen werden an Geschäftstagen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten entsprechend der Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

1.1.5 IBM Datacap Platinum

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 1.000.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten typischen Capture Workload

- Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit.
- Bis zu 4 Datacap-Anwendungen.
- Vom Kunden initiiertes Änderungsanforderungs-/Serviceanforderungsmanagement: bis zu 3 Änderungsanforderungen pro Woche in den ersten 6 Kalendermonaten des Service und danach bis zu 1 Änderungsanforderung pro Woche. Änderungsanforderungen müssen 7 Kalendertage vorher angekündigt werden, wobei die Umsetzung komplizierter Änderungsanforderungen länger als 7 Kalendertage dauern kann. Nicht in Anspruch genommene Änderungsanforderungen können nicht in den Folgezeitraum übertragen werden. Änderungsanforderungen werden an Geschäftstagen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten entsprechend der Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

1.2 Optionale Services

1.2.1 Berechtigungen für IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition bietet ein größeres Spektrum an Dokumentverarbeitungsfunktionen, einschließlich:

- Aktionen, Funktionen und vorkonfigurierter Datacap-Regelwerke, die Unternehmen bei der Automatisierung, Identifizierung, Erkennung, Klassifizierung und Datenextraktion von Dokumenten helfen, die komplex und variabel sind sowie unvorhersehbare Formatierungen aufweisen.
- Analysen, mit denen Struktur und Inhalt jeder Seite untersucht werden, um den Dokumenttyp zu bestimmen, nicht definierte Elementwertepaare zu finden, Geschäftskonstrukte (z. B. Kontonummern) zu identifizieren und aufzulösen sowie natürliche und juristische Personen, Industriebranchen und andere Entitäten zu identifizieren.

Die folgenden Insight Edition-Berechtigungen sind verfügbar:

a. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper**

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Copper erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

b. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze**

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Bronze erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

c. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver**

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Silver erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

d. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold**

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Gold erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

e. **IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum**

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Platinum erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungsfunktionen benötigen.

1.2.2 IBM Datacap Storage Add-On

Bei Überschreitung des in der ausgewählten Konfiguration enthaltenen TB-Speichervolumens kann der Kunde eine weitere Berechtigung erwerben.

1.2.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Testzwecke zu erwerben. Diese Umgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden, außer wenn sie als Standby-Disaster-Recovery-Standort implementiert wird.

- a. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

- b. Falls gewünscht, kann der Kunde unterschiedliche Instanzgrößen für die Produktion und die Disaster-Recovery wählen:
- (1) IBM Datacap Non-Production Environment Copper
IBM Datacap Non-Production Environment Copper hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Copper.
 - (2) IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
IBM Datacap Non-Production Environment Bronze hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Bronze.
 - (3) IBM Datacap Non-Production Environment Silver
IBM Datacap Non-Production Environment Silver hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Silver.
 - (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold
IBM Datacap Non-Production Environment Gold hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Gold.
 - (5) IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Platinum 2.0.
- c. Cloud-Services, die als „Non-Production“ gekennzeichnet sind, unterliegen den folgenden Beschränkungen:
- Der Kunde ist für die Überwachung des Cloud-Service verantwortlich.
 - Der Kunde ist für die Steuerung aller nicht wartungsbezogenen Änderungen am Cloud-Service verantwortlich.
 - Der Cloud-Service kann nur im Rahmen der Testumgebung des Kunden für nicht produktionsbezogene Aktivitäten genutzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder das Testen intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.
 - Die Nutzung des Cloud-Service für die Entwicklung von Datacap-Anwendungen ist untersagt.

1.2.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

Der Kunde kann eine ausgewählte virtuelle private Umgebung per Upgrade auf eine private Single-Tenant-Infrastruktur umstellen. Darin eingeschlossen sind bis zu 20 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten.

1.2.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

Dieser Cloud-Service, der nur für Kunden unter den US-Regierungsbehörden und andere von IBM zugelassene Kunden verfügbar ist, ermöglicht die Implementierung einer vom Kunden ausgewählten Cloud-Service-Konfiguration als virtuelle private Umgebungsinfrastruktur, die komplett in einem Rechenzentrum einer US-Regierungsbehörde untergebracht ist. Hinweis: Wenn der Kunde über mehrere Produktions- und Nicht-Produktionsumgebungen verfügt, müssen Federal Datacenter Add-ons für alle Umgebungen erworben werden, die in einem Rechenzentrum einer US-Regierungsbehörde implementiert werden sollen.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Datacap on Cloud Jump Start

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem

Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.2 IBM Datacap on Cloud Accelerator

Dieser On-Demand-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt). Dieser Remote-Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheets, nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F84725C0ED0111E4989B60FF8B09BCE8>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Terabyte“ (TB) entspricht 2^{40} Byte an Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Aktivierungssoftware

Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
Developer Workstation – IBM Datacap	<p>Lizenzbedingungen für Datacap Authorized: https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739</p> <p>Zusätzliche übergeordnete Bedingungen Der Kunde darf auf dieses Programm zugreifen, es herunterladen und nutzen, um Anwendungen vor der Implementierung in seiner Datacap on Cloud-Produktionsumgebung zu entwickeln, zu testen und zu prüfen. Die Nutzung dieses Programms ist auf nicht produktive Zwecke beschränkt.</p>

5.2 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.