

### IBM Cloud Enterprise Records

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

#### 1. Cloud-Service

IBM Cloud Enterprise Records ist eine Private-Cloud-Lösung für das Management von Datensätzen, die Inhalte, Prozesse, Content-Federation-Technologie und Konnektivität miteinander verknüpft, um alle datensatzbasierten Aktivitäten zu automatisieren und so den gesamten Lebenszyklus von Datensätzen von der Erstellung bis zur Aussonderung zu unterstützen.

Der Kunde muss eine Subscription für mindestens eines der folgenden vorausgesetzten Basisserviceangebote mit derselben Stufe (Bronze, Silver, Gold, Platinum) erwerben:

- IBM Content Foundation on Cloud
- IBM Case Manager on Cloud

#### 1.1 Angebote

Jedes Basisangebot ist für die Verarbeitung eines bestimmten Datenvolumens und einer bestimmten Anzahl an Benutzeroperationen innerhalb des nachstehend angegebenen Zeitraums 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 Besonderheiten beim Kunden davon abweichen.

##### 1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Die Bronze-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 50 gleichzeitig aktiv arbeitenden Wissensarbeitern ausgelegt.

##### 1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Die Silver-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 250 gleichzeitig aktiv arbeitenden Wissensarbeitern ausgelegt.

##### 1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Die Gold-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 1.000 gleichzeitig aktiv arbeitenden Wissensarbeitern ausgelegt.

##### 1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Die Platinum-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 5.000 gleichzeitig aktiv arbeitenden Wissensarbeitern ausgelegt.

#### 1.2 Optionale Services

##### 1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine zusätzliche Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Die Cloud Enterprise Records Non-Production Environment darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

###### a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung entspricht größtenteils derjenigen von IBM Cloud Enterprise Records Bronze. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

###### b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung entspricht größtenteils derjenigen von IBM Cloud Enterprise Records Silver. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

**c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold**

Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung entspricht größtenteils derjenigen von IBM Cloud Enterprise Records Gold. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

**d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum**

Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung entspricht größtenteils derjenigen von IBM Cloud Enterprise Records Platinum. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

**1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records 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.

**2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz**

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, 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=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

**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](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**

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

## **4. Gebühren**

### **4.1 Gebührenmetriken**

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

### **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 Zugriff für externe Benutzer**

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf den Cloud-Service erteilen. Er ist für die externen Benutzer verantwortlich, insbesondere für a) jegliche Forderungen der externen Benutzer in Bezug auf den Cloud-Service oder b) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die externen Benutzer.

### **5.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service verfügbar ist, dann müssen der Kunde und der Cloud-Service-Benutzer zustimmen, dass IBM die Übertragung der Inhalte ermöglicht, wobei eine derartige Interaktion aber ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder die Services Dritter.

### **5.3 Virtual Private Network (VPN)**

Der Kunde kann VPN-Software für die sichere Verbindung zum Cloud-Service verwenden. Informationen zu VPN werden dem Kunden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt.