

IBM Order Management

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

1. Cloud-Service

IBM Order Management ist ein Cloud-Service für Omni-Channel-Auftragsmanagement, der internen und externen Bezugsquellen die Einhaltung der Service-Levels und Geschäftsregeln des Kunden ermöglicht. Der Cloud-Service konsolidiert Aufträge über mehrere Kanäle hinweg, um eine Gesamtansicht aus Nachfrage, Bestand und Angebot über globale Netze durch Zusammenarbeit mit den Lieferanten des Kunden bereitzustellen. Der Cloud-Service kann in E-Commerce-, Lager-, Lieferketten-, Finanz-, Steuer-, Zahlungs- sowie andere interne und externe Prozesse integriert werden. IBM Order Management enthält die folgenden lösungsbasierten Pakete und Services, die entsprechend den Anforderungen des Kunden an den Auftragsmanagementprozess angepasst werden können.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

Die IBM Order Management-Essentials Edition ist ein IBM Cloud-Service, der eine Einstiegsversion in das Omni-Channel-Auftragsmanagement bietet. Diese Edition enthält grundlegende Auftragsmanagementfunktionen, um vorhandene E-Commerce-Initiativen auszubauen oder neue Omni-Channel-Initiativen zu starten. Sie besteht aus einer kleineren, standardisierten Auswahl an zentralen Funktionen, die durch standardisierte Konfigurationsvorlagen weniger Komplexität bei Projektentscheidungen bieten. Dieser Cloud-Service steht auf Subscription- und Pay-per-Use-Basis zur Verfügung und umfasst das folgende Leistungsspektrum:

- **Auftragsweiterleitung**
Sammelt, verwaltet und überwacht Aufträge, um einfache Omni-Channel-Operationen zu unterstützen. Die Weiterleitung von Aufträgen im erweiterten Unternehmen wird anhand von Sourcing-Regeln gesteuert. Ein Auftrag wird während seines gesamten Lebenszyklus von der Erstellung über die Planung und Abwicklung bis hin zur Rechnungsstellung von einer Engine für die Auftragsweiterleitung gesteuert und überwacht.
- **Einfache Bestandsverfügbarkeit**
Konsolidiert Informationen zum Bestand aus mehreren Systemen und generiert eine Gesamtansicht von Angebot und Nachfrage, die direkt mit der Auftragsabwicklung verknüpft ist. Bietet Unterstützung für Abfragen zur Bestandsverfügbarkeit und für Reservierungen über Vertriebskanäle.
- **Planung**
Bietet konfigurierbare Regeln für die Steuerung der Auftragsverarbeitung unter Berücksichtigung von Lieferengpässen, Produktbeschränkungen und Geschäftsanforderungen des Kunden.
- **Retouren**
Bietet einfache Prozesse für das Anlegen von Retouren, Retourengenehmigung und -disposition sowie die Abwicklung von Rückerstattungen.
- **Auftragssuche und Archivierung**
Stellt ein einzelnes Auftragsrepository für die Suche nach Aufträgen sowie die Verfolgung und Überwachung von Aufträgen während ihres aktiven Lebenszyklus und der Archivierung zur Verfügung.
- **Erstellung operativer Berichte**
Bietet Funktionen zur Erstellung von Berichten aus Cloud-Service-Transaktionsdaten für den täglichen Betrieb über IBM Cognos Analytics on Cloud. Für die Zwecke dieses Cloud-Service ermöglicht IBM Cognos Analytics on Cloud dem Kunden lediglich die Verwendung von IBM Cognos-Analysebeispielen, Cognos Supplementary Languages, Framework Manager, Report

Studio, dynamischen Abfragen, Datenmodulen und Beispielberichten. Mit IBM Cognos Analytics on Cloud können maximal bis zu 140 operative Berichte pro Woche erstellt werden, wobei die Cloud-Service-Daten nur im Rahmen des Cloud-Service und nicht für andere Zwecke oder anderweitig getrennt vom Cloud-Service genutzt werden dürfen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, IBM Cognos Analytics on Cloud zur Extraktion von Daten zu verwenden, die in andere Repositories geladen werden. Die zur Berichterstellung verfügbaren Daten sind auf einen Zeitraum von sieben Tagen innerhalb der aktiven Datenbank begrenzt. Der Zugriff auf und die Nutzung von IBM Cognos Analytics on Cloud durch den Kunden unterliegen der aktuellsten Servicebeschreibung, die für IBM Cognos Analytics on Cloud unter <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> verfügbar ist. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang vor der Servicebeschreibung für IBM Cognos Analytics on Cloud. Die Bedingungen im IBM Software as a Service Support Handbook für IBM Cognos Analytics on Cloud gelten für diese Funktionalität.

Die folgenden Ressourcen und Services sind Bestandteil der Subscription-Gebühren für das Cloud-Service-Angebot. Weitere ausführliche Informationen sind im Abschnitt „Zusätzliche Bedingungen“ zu finden:

- Eine (1) Testumgebung
- Eine (1) Produktionsumgebung

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

Die IBM Order Management-Standard Edition ist ein mit umfassenderen Funktionen ausgestattetes IBM Cloud-Service-Angebot für Omni-Channel-Auftragsmanagement, das für den intelligenten Abgleich von internen und externen Quellen für Angebot und Nachfrage ausgelegt ist und dabei gleichzeitig die vom Unternehmen konfigurierbaren Geschäftsregeln einhält. Das Angebot konsolidiert Aufträge über mehrere Kanäle hinweg, um eine Gesamtansicht aus Nachfrage, Bestand und Angebot über globale Netze durch Zusammenarbeit mit den Lieferanten bereitzustellen. Das Angebot kann über eine Vielzahl unterstützter Integrationsverfahren in E-Commerce-, Lager-, Lieferketten-, Finanz-, Steuer-, Zahlungs- sowie andere interne und externe Prozesse integriert werden. Dieser Cloud-Service steht auf Subscription- und Pay-per-Use-Basis zur Verfügung und umfasst das folgende Leistungsspektrum:

- **Auftragskoordination**
Sammelt, verwaltet und überwacht Aufträge aus allen Kanälen und ermöglicht eine komplexe, mehrstufige Auftragskoordination, wobei Problemsituationen erkannt und eskaliert werden können. Eine intelligente Sourcing-Engine koordiniert die Auftragsabwicklung über mehrere Teilnehmer im erweiterten Unternehmen. Stellt ein einzelnes Auftragsrepository für das Ändern, Stornieren, Verfolgen und Überwachen des Bestellzyklus bereit.
- **Bestandstransparenz auf mehreren Ebenen**
Konsolidiert Informationen zum Bestand aus mehreren Systemen und generiert eine Gesamtansicht mehrerer Nachfrage- und Angebotsarten. Führt einen Abgleich zwischen den Nachfrage- und Angebotsarten auf mehreren Ebenen der Lieferkette anhand von Geschäftsregeln für Bestandssegmentierung und eingehende Lieferungen durch und überwacht Bestandsschwellenwerte und die Geschwindigkeit von Bestandsbewegungen. Stellt rollenspezifische Ansichten der Bestände bereit.
- **Planungsoptimierung**
Bietet konfigurierbare Regeln für die Steuerung der Auftragsverarbeitung unter Berücksichtigung von erweiterten Optimierungsregeln, mehrstufigen Beziehungen zwischen Aufträgen, Beschaffungs- und Ressourcenregeln, Produkt- und Beziehungsregeln sowie den Geschäftsregeln und Versandvorgaben des Kunden.
- **Retourenlogistik**
Verknüpft mehrere Retouren- oder Reparaturanforderungen mit den ursprünglichen Bestellungen, um die Verfolgung des Reparaturlebenszyklus zu ermöglichen. Verfolgt das Retoureninventar entsprechend den Geschäftsregeln bis zum jeweiligen Standort.
- **Erweiterte Auftragssuche und Archivierung**
Bietet verbesserte Tools für die Auftragssuche, Aufbewahrung und Überwachung während des aktiven Lebenszyklus eines Auftrags und der Archivierung.

- Erstellung operativer Berichte
Bietet Funktionen zur Erstellung von Berichten aus Cloud-Service-Transaktionsdaten für den täglichen Betrieb über IBM Cognos Analytics on Cloud. Für die Zwecke dieses Cloud-Service ermöglicht IBM Cognos Analytics on Cloud dem Kunden lediglich die Verwendung von IBM Cognos-Analysebeispielen, Cognos Supplementary Languages, Framework Manager, Report Studio, dynamischen Abfragen, Datenmodulen und Beispielberichten. Mit IBM Cognos Analytics on Cloud können maximal bis zu 140 operative Berichte pro Woche erstellt werden, wobei die Cloud-Service-Daten nur im Rahmen des Cloud-Service und nicht für andere Zwecke oder anderweitig getrennt vom Cloud-Service genutzt werden dürfen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, Daten zur Verwendung mit anderen Repositories aus IBM Cognos Analytics on Cloud zu extrahieren. Die zur Berichterstellung verfügbaren Daten sind auf einen Zeitraum von sieben Tagen innerhalb der aktiven Datenbank begrenzt. Der Zugriff auf und die Nutzung von IBM Cognos Analytics on Cloud durch den Kunden unterliegen der aktuellsten Servicebeschreibung, die für IBM Cognos Analytics on Cloud unter <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/sd> verfügbar ist. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang vor der Servicebeschreibung für IBM Cognos Analytics on Cloud. Die Bedingungen im IBM Software as a Service Support Handbook für IBM Cognos Analytics on Cloud gelten für diese Funktionalität.

Die folgenden Ressourcen und Services sind Bestandteil der Subscription-Gebühren für das Cloud-Service-Angebot. Weitere ausführliche Informationen sind im Abschnitt „Zusätzliche Bedingungen“ zu finden:

- Eine (1) Integrationsumgebung
- Eine (1) Testumgebung
- Eine (1) Vorproduktionsumgebung
- Eine (1) Produktionsumgebung
- Das Ziel für den Wiederherstellungspunkt (RPO) beträgt einen (1) Tag und das Ziel für die Wiederherstellungszeit (RTO) beträgt achtundvierzig (48) Stunden.

1.2 Optionale Services

Nachfolgend werden die Optionen für IBM Order Management beschrieben:

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

Store Engagement soll dazu beitragen, die Effizienz der Filialmitarbeiter in allen Filialbereichen zu steigern, sowohl bei der Backstore- als auch bei der Frontstore-Funktionalität. Store Engagement umfasst folgende Leistungen:

- Kommissionierung, Verpackung und Versand von Bestellungen, die über die Filiale abgewickelt werden
- Anzeigen, Ausführen und Verwalten von Kommissionierungs-, Verpackungs- und Versandaufgaben, die für Bestellungen in der Filiale anfallen
- Erfassen, Ausführen und Verwalten von Aktivitäten im Zusammenhang mit Warenlieferungen und Bestellungen in der Filiale
- Anzeigen, Ausführen und Verwalten von Kommissionierungs-, Verpackungs- und Versandaufgaben oder Empfangen von Transferaufträgen für Waren, die an die Filiale geliefert werden oder die Filiale verlassen
- Batch-Kommissionierung, die die gleichzeitige Kommissionierung mehrerer Aufträge basierend auf Artikeln gegenüber Einzelaufträgen ermöglicht
- Filialdashboard, um den Status der Auftragsabwicklung für Filialkunden anzuzeigen
- Möglichkeit zur Auftragserfassung in der Filiale, unabhängig von der Ausführungsmethode oder dem Ausführungsort, basierend auf der Bestandsverfügbarkeit im Fulfillment-Netz
- Schnelle Auftragserfassung und Check-out-Funktionen
- Verbesserter Kundenservice mit Funktionen für Bestelländerungen, einschließlich der Möglichkeit zum Stornieren einer Bestellung oder Bestellposition, zum Ändern der Ausführungsmethode, zum Hinzufügen/Entfernen von Artikeln, zur Preisanpassung und zum Hinzufügen/Ändern von Bestellhinweisen

- Retourenfunktion, einschließlich Erfassung und Disposition aller Bestellungen, unabhängig vom Kanal, über den die Artikel gekauft wurden. Möglichkeit zur Erfassung von Blindretouren.
- Clienteling ermöglicht personalisierte Empfehlungen sowie Einblick in Informationen über die Bestellhistorie, um eine detailliertere Sicht auf den Kunden zu erhalten. Es können Notizen zu einem Kunden hinzugefügt werden, die über alle Kanäle hinweg einsehbar sind

Der Erwerb des Store Engagement AddOn ist Voraussetzung für die Nutzung von Clienteinheiten in einer Filiale, die Order Management APIs und Services nutzen oder aufrufen.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center

Diese webbasierte, als Cloud-Service bereitgestellte Call-Center-Lösung stellt Kundendienstmitarbeitern zentralen Zugriff auf Informationen über den Geschäftsverkehr bereit. Call Center unterstützt flexible Kundeninteraktionen, um standortunabhängige Bestellung und Auftragsabwicklung zu ermöglichen.

Call Center ermöglicht es den Call-Center-Mitarbeitern:

- Kunden, die über das Call-Center, Onlinegeschäft oder Web mit Ihrer Marke interagieren, einen reibungslosen Kundenservice zu bieten.
- eine Gesamtansicht der Kundentransaktionen anzuzeigen, um höhere Chancen auf Cross-Selling oder Up-Selling mit dem Kunden zu ermöglichen.
- schnell und effizient komplexe Auftragsänderungen durchzuführen.
- Lieferungen und Termine in einem einzigen Gespräch statt in mehreren Gesprächen zu planen.
- verwaiste Bestellungen zu löschen, indem der Online-Warenkorb eines Kunden übernommen wird.
- Artikel und Services abhängig von Kundenanforderungen schnell zu konfigurieren.

Der Erwerb des Call Center AddOn ist Voraussetzung für den Zugriff auf Order Management APIs und Services durch einen Kundendienstmitarbeiter für jegliche der oben beschriebenen Call-Center-Aktivitäten.

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration

Erstellt automatisch Aufträge, die an Lieferanten für Direktlieferungen oder Nachbestellungen gesendet werden, verwaltet den Lebenszyklus von Aufträgen, verfolgt Ausnahmen und aktualisiert automatisch den Auftragsstatus von verknüpften Aufträgen.

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments

Ermöglicht die Planung der Zustellung, Installation und weiterer Add-on-Services zum Zeitpunkt der Auftragstransaktion. Das Add-on kombiniert regelbasierte Lieferzusagen, Anbietersauswahl und Personalzuordnung mit integrierter Bestandssteuerung, Zustellung und Serviceausführung.

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator

Ermöglicht Kunden, Vertriebsbeauftragten und Channel-Partnern die Anpassung komplexer Produkte und Services basierend auf mehreren Optionen und artikelbasierten Geschäftsregeln.

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing

Bietet regelbasierte Preisfindung anhand von konfigurierten Aufträgen als Service für eine allgemeine kanalübergreifende Preisgestaltung.

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting

Ermöglicht die Erstellung und Vereinbarung von Angeboten, automatisiert den Freigabeprozess und setzt Preisregeln durch.

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment

Die Integrationsumgebung ist Bestandteil der IBM Order Management Standard Edition. Sie ist nicht Bestandteil der Subscription für die IBM Order Management Essentials Edition. Sie ist als Add-on für den Cloud-Service verfügbar, wenn zusätzliche Integrationsumgebungen benötigt werden.

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment

Die Testumgebung ist Bestandteil sowohl der IBM Order Management Essentials Edition als auch der IBM Order Management Standard Edition. Sie ist als Add-on für den Cloud-Service verfügbar, wenn zusätzliche Testumgebungen benötigt werden.

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Um Kalendermonate aufzufangen, in denen der im Cloud-Service unterstützte Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde den durch die Berechtigung abgedeckten maximalen Spitzenwert der Auftragspositionen überschreitet, kann der Kunde den im nachstehenden Abschnitt „Angebotsstandards“ angegebenen Standardwert durch Aufstockungsvolumen (Burst Capabilities) erhöhen. Das Volumen kann in Einheiten von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde aufgestockt werden und wird nutzungsabhängig (Pay-per-Use) in Rechnung gestellt. Dem Kunden wird dieses Volumen in den Monaten berechnet, für die er die erweiterte Verarbeitungskapazität angefordert hat, und nur solange ihm das Volumen zur Verfügung steht. Dieser Service muss mit einem Vorlauf von mindestens 60 Tagen vor dem Monat/den Monaten bestellt werden, in dem/denen die voraussichtliche Aufstockung erfolgt.

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support

Ermöglicht Unterstützung bei Problemen, ausgenommen Fehlerklasse 1, in einer zweiten oder dritten Zeitzone.

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network

Ein VPN wird vom Cloud-Service nur benötigt, wenn eine Integrationsverbindung über das Internet nicht verschlüsselt oder nicht ordnungsgemäß geschützt wird. Für Hochverfügbarkeit sind redundante Verbindungen erforderlich.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB

Bietet verbesserte Konnektivitätsoptionen, die Kunden die Herstellung direkter privater Verbindungen zwischen ihren Remote-Netzwerkumgebungen und ihren IBM Cloud-Implementierungen ermöglichen.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement

Bietet verbesserte Wiederherstellungsziele für die Geschäftskontinuität mit einem Ziel für die Wiederherstellungszeit (RTO) von vier (4) Stunden und einem Ziel für den Wiederherstellungspunkt (RPO) von zwei (2) Stunden im Falle einer Disaster-Recovery. Die Option Recovery Time Improvement ist nur für die Standard Edition verfügbar.

1.3 Acceleration Services

Implementation Assurance Services

Die Implementation Assurance Services sind Beratungsleistungen, die IBM zur Prüfung der Cloud-Service-Implementierungspläne des Kunden in Bezug auf den Leistungsumfang und die Thematik durchführt, die für das jeweilige nachstehend beschriebene Angebot definiert sind („In-Scope-Pläne“), um die Eignung der Standardfeatures und Architekturen/Technologien des Cloud-Service hinsichtlich Erweiterungs- und Anpassungsfähigkeit zu beurteilen. Im Rahmen des Prüfprozesses wird IBM bewährte Verfahren (Best Practices) in Bezug auf die Architektur und das Design der wichtigsten Anpassungen und Erweiterungen sowie die Planung der Lösungsimplementierung vermitteln.

Der Kunde wird die erforderlichen Hintergrund- und Unterstützungsinformationen und -dokumente für die In-Scope-Pläne zeitnah zur Durchführung der Prüfungen bereitstellen und entsprechend qualifizierte eigene Mitarbeiter oder Mitarbeiter des beauftragten externen Service-Providers mit Verantwortlichkeit für die In-Scope-Pläne zur Verfügung stellen, um bei Bedarf Kenntnisse aus erster Hand zu liefern. Der Kunde und ggf. der beauftragte Drittanbieter werden sich zeitnah zur Verfügung halten, um die Prüfungsergebnisse zu prüfen.

IBM übernimmt keine Garantie dafür, dass die ursprünglich erworbene Anzahl Stunden für die Prüfung des Kundenplans ausreichend ist und nicht zusätzliche Blöcke an Beratungszeit für eine vollständige Prüfung erworben werden müssen. Falls die Anzahl der erworbenen Stunden nicht für eine Prüfung des gesamten Projekts ausreicht, wird vorzugsweise die allgemeine Ausrichtung des Plans und nicht im Detail geprüft. Unabhängig davon, ob das Stundenkontingent aufgebraucht wurde, gilt dieser Service als abgeschlossen, wenn die gemeinsam geplanten und zugewiesenen Aufgaben sowie die zu liefernden Materialien innerhalb der im Auftragsdokument des Kunden vertraglich vereinbarten Stundenzahl durchgeführt bzw. bereitgestellt wurden und die Prüfung mit dem Kunden stattgefunden hat. Wenn der Kunde die erforderlichen Informationen für die Durchführung des Implementation Assurance Service nicht zeitnah bereitstellen kann, werden die Implementation-Assurance-Aktivitäten eingestellt und der Service gilt als vollständig erbracht.

Die Implementation Assurance Services werden nur während der Servicelaufzeit und nur mit dem maximalen Stundenkontingent und für den Themenbereich erbracht, die für jedes nachstehend beschriebene Angebot angegeben sind. Alle am Ende der Servicelaufzeit nicht genutzten Beratungsstunden verfallen.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental

Dieser Service bietet kumulativ maximal 80 Beratungsstunden für Prüfungen während der Design- und Implementierungsphase des Cloud-Service über eine Servicelaufzeit von sechs (6) Monaten. Die Prüfungen erstrecken sich auf das Lösungskonzept und Definitionsdokumente sowie den Implementierungsprojektplan. Die Liste der Prüfungen kann bei Bedarf in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und IBM auf der Basis voraussichtlicher Projektrisiken geändert werden.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Dieser Service bietet kumulativ maximal 160 Beratungsstunden für Prüfungen während der Design- und Implementierungsphase des Cloud-Service über eine Servicelaufzeit von sechs (6) Monaten. Die Prüfungen erstrecken sich auf das Lösungskonzept und Definitionsdokumente, den Implementierungsprojektplan, Makro-/Sprint-Designpläne, Testpläne, den Go-Live-Bereitschaftsplan, den Business User- und DevOps-Bereitschaftsplan und den Plan für die Vermittlung von technischem Wissen. Die Liste der Prüfungen kann bei Bedarf in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und IBM auf der Basis voraussichtlicher Projektrisiken geändert oder erweitert werden.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Dieser Service bietet kumulativ maximal 240 Beratungsstunden für Prüfungen während der Design- und Implementierungsphase des Cloud-Service über eine Servicelaufzeit von sechs (6) Monaten. Die Prüfungen erstrecken sich auf funktionale und nicht funktionale Anforderungen, das Lösungskonzept und Definitionsdokumente, den Projektplan, Makro-/Sprint-Designpläne, Leistungsziele, Testpläne, den Build- und Deploy-Prozess, den Go-Live-Bereitschaftsplan, den Business User- und DevOps-Bereitschaftsplan und den Plan für die Vermittlung von technischem Wissen. Die Liste der Prüfungen kann bei Bedarf in gegenseitigem Einvernehmen zwischen dem Kunden und IBM auf der Basis voraussichtlicher Projektrisiken geändert oder erweitert werden.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Dieser Service erweitert die Implementation Assurance Services Fundamental, Standard und Comprehensive um acht zusätzliche Stunden innerhalb der ursprünglichen Laufzeiten.

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.

Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

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

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.
- „Auftragsposition“ ist eine Artikelposition in einem Auftrag, der vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird.
- „Verbindung“ ist die Anbindung oder Zuordnung einer Datenbank, einer Anwendung, eines Servers oder einer anderen Art von Einheit, die für die Cloud-Services verfügbar gemacht wurden oder werden.
- „Clienteneinheit“ ist jede Einheit, die Ausführungsbefehle, Prozeduren oder Anwendungen von einer Serverumgebung, die auf die Cloud-Services zugreift, anfordert oder empfängt.
- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.

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)
IBM Order Management Developer Toolkit	https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument

5.2 PCI-Kontodaten

Der Cloud-Service ist nicht für die Speicherung, Übertragung oder Verarbeitung von PCI-Kontodaten (PCI = Payment Card Industry) vorgesehen. Zur Risikobegrenzung müssen PCI-Kontodaten umgeleitet oder mit iFrame oder einer anderen Technologie ausgeschnitten werden, welche die PCI-Kontodaten aus dem Browser des Kunden direkt an den PCI-konformen Zahlungsanbieter überträgt.

Falls notwendig, ermöglicht der Cloud-Service die Übermittlung der PCI-Kontodaten über das Netz und die Verarbeitung auf Server-Images innerhalb der DMZ und der Anwendungsschicht. Die PCI-Kontodaten können im Hauptspeicher verarbeitet und an den Zahlungsanbieter des Kunden weitergeleitet werden; eine Übertragung in die Datenbank oder das Schreiben in ein Dateisystem auf einer Einheit ist mit dem Cloud-Service aber nicht zulässig.

Für die Dauer der Subscription wird IBM den Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS, Datensicherheitsstandard der Zahlungskartenindustrie) für diejenigen Kontrollmechanismen einhalten, die vom Cloud-Service gesteuert werden. Die anwendbaren Kontrollmechanismen werden in einem Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D) dokumentiert, der ein Attestation of Compliance (AOC) enthält, oder über eine entsprechende Berichtsmethode, die im PCI DSS angegeben ist.

5.3 Cloud-Service-Updates

IBM kann nach eigenem Ermessen Updates, Upgrades, Wartungsmaßnahmen und Patches oder andere Änderungen für die Anwendung und/oder den Cloud-Service implementieren. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Erweiterungen stets mit dem Cloud-Service kompatibel sind, und ist für den Test oder die Entwicklung von Erweiterungen verantwortlich, die zur Aufrechterhaltung dieser Kompatibilität erforderlich sind. Für Anwendungsupdates oder andere Änderungen, die sich nach Ermessen von IBM auf Erweiterungen des Kunden auswirken können – mit Ausnahme von sicherheitsrelevanten oder ähnlichen Patches, die IBM zur Beseitigung erheblicher Sicherheitslücken und -risiken für den Cloud-Service als notwendig erachtet –, wird IBM dem Kunden ein Toolkit für die Entwicklung bereitstellen. Damit kann der Kunde eine Instanz einer lokalen Sandbox-Umgebung erstellen, um seine Erweiterungen zu testen, bevor solche Änderungen in den Cloud-Service übernommen werden.

5.4 Erweiterungen

Erweiterungen erlauben dem Kunden, den Cloud-Service entsprechend seinen Geschäftsanforderungen zu konfigurieren, indem Software-Erweiterungen für die Cloud-Service-Anwendung erstellt werden. Erweiterungen sind Inhalte (gemäß der Definition in der IBM Basisvereinbarung für Cloud-Services des Kunden), die vom Kunden bei der Verwendung des Cloud-Service bereitgestellt werden; sie sind nicht Bestandteil des Cloud-Service. Der Kunde ist für die Entwicklung, Verwaltung, Wartung und Unterstützung aller Erweiterungen selbst verantwortlich. Er kann IBM oder einen externen Auftragnehmer, dem IBM eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung dazu erteilt hat, in einem separaten Vertrag mit der Erstellung von Erweiterungen beauftragen.

a. Vom Kunden erstellte Erweiterungen unterliegen den folgenden zusätzlichen Bedingungen:

- (1) IBM hat das Recht, die Entwurfsdokumente, Testpläne und Testergebnisse sowie den Objektcode für Erweiterungen auf Einhaltung der Bedingungen der Vereinbarung zu prüfen und zu genehmigen oder abzulehnen.
- (2) IBM kann vom Kunden die Ausführung der von IBM angegebenen Leistungstests verlangen. Der Kunde muss IBM die Entwurfsdokumente, Testpläne und -ergebnisse sowie den Objektcode in einem angemessenen Zeitraum vor der Inbetriebnahme des Cloud-Service zur Prüfung vorlegen und bei der Behebung der von IBM festgestellten Probleme mit IBM zusammenarbeiten.

- (3) Der Kunde versichert, dass er ein Programm einsetzen und warten wird, das verhindert, dass Malware, wie beispielsweise Viren, Trojanische Pferde, Denial-of-Service-Attacken oder andere schädliche und verdeckte Technologien, in die Erweiterungen eindringen können.
 - (4) IBM kann Erweiterungen auf Sicherheitslücken und/oder Malware überwachen und durchsuchen. IBM ist berechtigt, Erweiterungen aus einer Cloud-Service-Umgebung zu entfernen oder den Cloud-Service auszusetzen, bis das Problem mit der Sicherheitslücke oder der Malware gelöst ist.
 - (5) Erweiterungen dürfen keine kommerziellen oder gepackten Softwareprodukte Dritter enthalten, die unabhängig vom Cloud-Service ausführbar sind, und das Hinzufügen derartiger kommerzieller oder gepackter Softwareprodukte Dritter ist untersagt.
 - (6) Der Kunde ist dafür verantwortlich, Mitarbeiter mit den erforderlichen Kenntnissen und Qualifikationen für die Arbeit mit dem Cloud-Service und den Erweiterungen während der Laufzeit der Subscription auf seine Kosten verfügbar zu halten und entsprechend zu schulen. Sollte IBM feststellen, dass der Kunde auch mit angemessener Unterstützung nicht in der Lage ist, seine Aufgaben wahrzunehmen, kann IBM nach alleinigem Ermessen verlangen, dass der Kunde praxisnahen Wissenstransfer durch Mitarbeiter der IBM Professional Services in Anspruch nimmt. Die zusätzlichen Kosten für diese Maßnahmen zum Wissenstransfer trägt der Kunde.
- b. Der Kunde ist für die Bereitstellung und die Durchführung der Tests aller Erweiterungen in allen Umgebungen verantwortlich.
 - c. Alle von IBM zusätzlich durchzuführenden Tätigkeiten zur Unterstützung von Erweiterungen, wie beispielsweise die Erstellung von Erweiterungen oder die Aktivierung weiterer integrierter Komponenten, können in einer gesonderten Leistungsbeschreibung zwischen IBM und dem Kunden beschrieben werden und unterliegen separaten Gebühren, die gemäß den in einer solchen Leistungsbeschreibung enthaltenen Bedingungen und Gebühren in Rechnung gestellt werden.

5.5 Cloud-Service-Umgebungen

Der Cloud-Service bietet die funktionale Infrastruktur zur Ausführung der Software, für die IBM Unterstützung sowie das benötigte Netz, die Hardware und Systemupgrades zur Verfügung stellt. Im Rahmen der Subscription stellt IBM eine oder mehrere der folgenden Umgebungen abhängig von der Cloud-Service-Edition bereit. Zusätzliche Umgebungen oder Standalone-Umgebungen sind auf Anfrage und gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr verfügbar.

- **Integrationsumgebung**
Bietet eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Instanz samt der unterstützenden Infrastruktur, die ausschließlich für Integrations- und Funktionstests des neuen Cloud-Service sowie der Anwendung und Erweiterungen verwendet wird. Die Integrationsumgebung wird voraussichtlich mehrmals am Tag genutzt, um einen Build zu erreichen, der für die Bereitstellung in der Testumgebung geeignet ist.
- **Testumgebung**
Bietet eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Instanz samt der unterstützenden Infrastruktur, die üblicherweise für Tests zur Qualitätssicherung, Leistungstests und abschließende Tests des neuen Cloud-Service sowie der Anwendung und Erweiterungen verwendet wird. In der Testumgebung werden normalerweise nur stabile Code-Streams zur Vorbereitung für die endgültige Übernahme in Umgebungen wie die Vorproduktions-, Produktions- oder Disaster-Recovery-Umgebung bereitgestellt.
- **Vorproduktionsumgebung**
Bietet eine eingeschränkte Produktionsreplik für die Bereitstellung und für Abnahmetests des Kunden von Konfigurationen der endgültigen Anwendung mit allen Erweiterungen. Diese Umgebung wird jederzeit gemäß den Standards für den Produktionsbetrieb und den Compliance-Standards gewartet, ist aber nicht durch das Service-Level-Agreement abgedeckt. Dies ist die primäre Umgebung für vom Kunden durchgeführte Benutzerabnahmetests sowie für die abschließende Leistungsbewertung und Durchführung von Leistungstests vor der Inbetriebnahme in der Produktion.

- Produktionsumgebung
Die Produktionsumgebung ist die endgültige Position für die gesamte Arbeitssoftware im Rahmen des Cloud-Service-Lebenszyklusmanagements. Der Zugriff auf dieses System ist auf IBM Personal oder autorisierte Benutzer beschränkt. Die Produktionsumgebung umfasst die Anwendung, Systeme und unterstützende Systeminfrastruktur, die von den Endbenutzern und Kunden eines Unternehmens auf operativer Basis zur Ausführung ihrer Geschäftsprozesse und Transaktionen verwendet werden.

5.6 Cloud-Service-Integration

Der Cloud-Service unterstützt eine Reihe von Methoden für die Integration mit Legacy- und unterstützenden Services. Die folgenden Funktionen werden im Rahmen des Cloud-Service mit oder ohne Verwendung virtueller oder physischer Verbindungen bereitgestellt.

- Anwendungsprogrammierschnittstelle (API)
Eine Reihe von Routinen, Protokollen und Tools für die Erstellung von Software und Anwendungen.
- Nachrichtenwarteschlange
(Message Queue = MQ) – Ermöglicht die Inter-Process Communication (IPC) oder die Inter-Thread Communication innerhalb desselben Prozesses. Dies erlaubt dem Cloud-Service, über ausgehende Java-Messaging-Service-Verbindungen (JMS-Verbindungen) als Endpunkt für MQ-Netze oder Punkt-zu-Punkt-Kommunikation zu fungieren. Der Cloud-Service stellt keinen Verbindungspunkt für eingehende Verbindungen bereit, außerdem ist die Weiterleitung zwischen zwei (2) oder mehr Endpunkten, die nicht Teil des Cloud-Service sind, nicht möglich.

5.7 Überwachung

IBM stellt die folgenden Überwachungsfunktionen bereit, die für die Beurteilung des Cloud-Service vom Zustand der physischen Hardware bis hin zur Leistung des Cloud-Service ausgelegt sind:

- Überwachung der Cloudinfrastruktur
Überwacht den Zustand und Status der Cloudinfrastrukturplattform.
- Anwendungsüberwachung
Überwacht den Zustand und Status der Anwendung.
- Synthetische Überwachung
„Simulierter Benutzer-Klick“, um den Zustand und Status von Erweiterungen zu überwachen, die in Verbindung mit der Anwendung ausgeführt werden.
 - a. Überwachung der Produktionsumgebung
 - (1) IBM reagiert bei den Plattformüberwachungen gemäß der Fehlerklasse der Störung und der Auswirkung. IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 1 und leitet den Triageprozess für das Problem ein.
 - (2) IBM stellt Überwachungsfunktionen für vom Kunden entwickelte synthetische Anwendungsfälle bereit, überwacht und öffnet einen entsprechenden Unterstützungsfall abhängig von der Auswirkung auf den Cloud-Service und leitet den Triageprozess für das Problem ein. Die synthetische Überwachung ist auf die Überwachung „simulierter Benutzer-Klicks“ beschränkt. IBM überwacht die synthetische Überwachung des Kunden, um die Verfügbarkeit des Cloud-Service aus Sicht des Benutzers beurteilen zu können. Dies erfolgt mit einer automatisierten Methode zur Simulation der Klickpfade eines bestimmten Benutzererlebnisses.
 - b. Überwachung der Nicht-Produktionsumgebung
 - (1) IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung in der Test- oder Vorproduktionsumgebung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 2 und leitet den Triageprozess für das Problem ein. Handelt es sich um ein Problem innerhalb des Verantwortungsbereichs des Kunden, wird IBM den Kunden benachrichtigen und den Fall weiterhin verfolgen.
 - (2) IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung in der Integrationsumgebung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 3 und löst das Problem, indem der Stand der letzten

bekanntem funktionierenden Sicherung wiederhergestellt oder eine Neuinstallation durchgeführt wird.

5.8 Speichern des Bestellverlaufs

Der Cloud-Service speichert den Bestellverlauf für ein (1) Jahr in der aktiven Tabelle und für weitere zwei (2) Jahre in der Protokolltabelle.

5.9 Netzintegrationsoptionen

Die folgenden Optionen werden unterstützt, sind für die Integration mit Kundennetzen aber nicht erforderlich.

- a. Whitelisting-Verbindungen über das Internet
Begrenzt den Zugriff auf den Cloud-Service oder Teile des Cloud-Service auf bestimmte öffentliche Internet-Adressen. Damit besteht die Flexibilität, den Zugriff auf die vom Kunden angegebenen Standorte zu beschränken. Whitelisting ist beim Cloud-Service eingeschlossen.
- b. Virtual Private Network (VPN) über das Internet
Ermöglicht das Einrichten eines privaten Netzes über ein öffentliches Netz. Ein VPN wird erstellt, indem eine virtuelle Punkt-zu-Punkt-Verbindung über dedizierte Verbindungen, durch Verwendung virtueller Tunneling-Protokolle oder durch Verschlüsselung des Datenverkehrs eingerichtet wird. Ein VPN wird vom Cloud-Service nur benötigt, wenn eine Integrationsverbindung über das Internet nicht verschlüsselt oder nicht ordnungsgemäß geschützt wird. Für Hochverfügbarkeit sind redundante Verbindungen (Circuits) erforderlich. VPN ist als optionales Add-on verfügbar.
- c. Direct Connect SoftLayer 1GB
Bietet verbesserte Konnektivitätsoptionen, die Kunden die Herstellung direkter privater Verbindungen zwischen ihren Remote-Netzwerkumgebungen und ihren IBM Cloud-Implementierungen ermöglichen. Direct Connect SoftLayer 1 GB ist als optionale Add-ons verfügbar.

5.10 Recovery Point Objective/Recovery Time Objective

„Recovery Point Objective“ (RPO, Ziel für den Wiederherstellungspunkt) ist die maximal tolerierbare Zeitdauer, in der Daten bei einem IT-Service aufgrund eines Katastrophenfalls verloren gehen dürfen. „Recovery Time Objective“ (RTO, Ziel für die Wiederherstellungszeit) ist die festgesetzte Zeitdauer, in der ein Geschäftsprozess nach der Meldung eines Katastrophenfalls wiederhergestellt werden muss, damit inakzeptable Folgen im Zusammenhang mit einer Unterbrechung des Geschäftsbetriebs vermieden werden. IBM wird, soweit mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich, das jeweilige Recovery Point Objective/Recovery Time Objective einhalten, sofern IBM festgestellt hat, dass ein Katastrophenfall eingetreten ist. Bei einer Wiederherstellung gemäß dem Recovery Time Objective ist die Vorproduktionsumgebung nicht verfügbar.

5.11 Angebotsstandards für Order Management

In diesem Abschnitt werden die Angebotsstandards erläutert, die bestimmte funktionale und technische Begrenzungen der einzelnen Edition-Subscriptions beschreiben (nachfolgend „Angebotsstandards“ genannt). Sofern zwischen IBM und dem Kunden nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, unterliegen die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden sowie die Implementierung oder Konfiguration des Cloud-Service und aller zulässigen Erweiterungen den Begrenzungen, die in den nachstehenden Angebotsstandards beschrieben werden. Nutzungen, durch welche die nachstehenden Begrenzungen überschritten werden, bedürfen der schriftlichen Zustimmung von IBM und können zusätzliche Gebühren für den Cloud-Service zur Folge haben, zuzüglich zu den Gebühren, die ggf. für damit verbundene Implementierungs- oder Anpassungsservices anfallen.

Der Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde, der vom Cloud-Service unterstützt wird, erhöht sich mit der Zunahme der jährlichen Auftragspositionen. Wenn der Kunde eine Erhöhung des Spitzenwertes der Auftragspositionen pro Stunde auf temporärer oder permanenter Basis benötigt, muss das Add-on Peak Hourly Burst Capability bestellt werden. Bei einer Überschreitung dieser Zahl kann die Leistung des Cloud-Service beeinträchtigt werden und das SLA ist nicht mehr anwendbar. Durch den Erwerb des Add-ons Peak Hourly Burst Capability kann die Kapazität weiter erhöht werden.

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Spitzenwerte der Auftragspositionen pro Stunde angegeben, wenn eine Subscription für die angegebene Anzahl an Berechtigungen mit Einheiten von jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben wird:

Pro Subscription erworbene Auftragspositionen in Einheiten von hunderttausend:	Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde
1	500
2 bis 5	2.500
6 bis 10	5.000
11 bis 17	6.000
18 bis 25	9.000
26 bis 37	10.000
38 bis 50	18.000
51 bis 75	20.000
76 bis 100	24.000
101 bis 125	30.000
126 bis 250	40.000
251 bis 275	50.000
276 bis 500	60.000
501 bis 750	70.000
751 bis 1.000	80.000
1.001 bis 1.250	120.000
1.251 bis 2.500	155.000
2.501 bis 3.750	260.000
3.751 bis 5.000	360.000
5.001 bis 7.500	500.000
7.501 bis 10.000	800.000
10.001 und darüber	Wird von IBM basierend auf dem tatsächlichen Bedarf festgelegt

Beispiel: Ein Kunde, der eine Subscription für 42 Einheiten mit jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben hat, hat Anspruch auf einen Spitzenwert von 18.000 Auftragspositionen pro Stunde. Eine Subscription für das Add-on Peak Hourly Burst Capability ermöglicht dem Kunden für jede erworbene Berechtigung mit jeweils tausend Auftragspositionen eine Erhöhung seiner Kapazität um tausend Auftragspositionen pro Stunde. Es können mehrere Einheiten zusätzlich erworben werden, um die Kapazität in Vielfachen von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde zu erhöhen.

5.12 Pflichten im Rahmen der Beendigung

Zusätzlich zu den in der Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen, die sich auf die Zeit nach der Beendigung beziehen, vereinbaren die Parteien bei Ablauf oder Kündigung der Vereinbarung oder dieser Servicebeschreibung, unabhängig vom Grund der Beendigung, Folgendes:

Wenn der Kunde einen formalen Abwicklungsplan verlangt, werden alle Aufwände oder Ausgaben, die IBM im Zusammenhang mit der Unterstützung bei der Überführung der Umgebungen in ein fremdes Rechenzentrum entstehen, in einer separaten Vereinbarung zu den von den Parteien vereinbarten Verrechnungssätzen und Bedingungen festgelegt.

5.13 Begriffsbestimmungen

- **Anwendung** – IBM Softwareprodukte, die die Basisfunktionalität für den Cloud-Service bereitstellen, einschließlich des Originals und aller vollständigen oder Teilkopien: 1) maschinenlesbare Instruktionen und Daten, 2) Komponenten, 3) audiovisuelle Inhalte (z. B.

Abbildungen, Texte, Aufzeichnungen oder Bilder), 4) zugehöriges Lizenzmaterial und 5) Lizenznutzungsdokumente oder -schlüssel sowie Dokumentationen, die von IBM bereitgestellt werden und auf die der Kunde über den Cloud-Service zugreifen kann.

- **Umgebung** – Bezieht sich auf eine bereitstellbare Instanz der Anwendung, einschließlich der Infrastruktur, die zur Unterstützung der Anwendung für ihre bestimmungsgemäße Verwendung erforderlich ist, und abhängig vom Kontext auf die Integrationsumgebung, Testumgebung, Vorproduktionsumgebung oder Produktionsumgebung.
- **Erweiterungen** – Vom Kunden oder von einem autorisierten Dritten bereitgestellte Softwareartefakte und Konfigurationen, um den Cloud-Service durch die Implementierung des Geschäftsprozessablaufs des Kunden zu erweitern, bestimmte Datenanforderungen zu steuern sowie ein kundenspezifisches Branding vorzunehmen und auf diese Weise die Geschäftsanforderungen des Kunden zu unterstützen. Dabei kann es sich unter anderem um Software-Code, Datenbankerweiterungen, Scripts oder Dateien handeln, die erstellt werden, um den Cloud-Service für die Nutzung durch den Kunden anzupassen, einschließlich Integrationen mit Services oder Datenquellen Dritter. Erweiterungen fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.
- **PCI-Kontodaten** – (PCI = Payment Card Industry) Informationen über das Konto eines Karteninhabers, die auf einer Zahlungskarte (beispielsweise die gängigen Kredit-, Debit- oder Prepaidkarten, elektronischen Geldbörsen, Geldautomatenkarten und Karten zur Bezahlung an POS-Terminals) gespeichert oder einer Transaktion mit einer Zahlungskarte zugeordnet sind, einschließlich Karteninhaberdaten (Cardholder Data = CHD) und sensibler Kontodaten (Sensible Account Data = SAD), die den Sicherheitsrichtlinien und -verfahren des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS, Datensicherheitsstandard der Zahlungskartenindustrie) unterliegen.
- **Services Dritter** – Datenservices, Datenbanken, Web-Services, Software oder Inhalte Dritter, auf die über den Cloud-Service zugegriffen wird.

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt werden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.