

IBM Campaign Managed Hosted

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service, den IBM für den Kunden erbringt. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

IBM Campaign Managed Hosted (CMH) ist ein Service für Kampagnenmanagement, der Marketing-Verantwortliche beim Entwerfen, Ausführen und Optimieren eines personalisierten Marketings über verschiedene Kanäle und bei der Segmentierung über mehrere Datenquellen unterstützt, um maßgeschneiderte Marketing-Botschaften zu versenden.

IBM Campaign Managed Hosted wird mit den folgenden Editionen angeboten:

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

Die IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition verfügt über die folgende Funktionalität:

- Entwurf und Steuerung von Multi-Channel-Kampagnen
- Steuerung der Kampagnenlogik und Bereitstellungselemente, wie beispielsweise Ausschlüsse von Zielgruppen, Ad-hoc-Felderstellung und Definition von Kundensegmenten
- Modellierung der Ausführung von Kampagnen in digitalen Vertriebskanälen
- Messung und Berichterstellung über Marketing-Aktivitäten
- Auswertung von Marketing-Aktivitäten über mehrere Datenpunkte, wie z. B. Segmente, Produkte, Kanäle, Marken sowie Datum und Uhrzeit
- Verwendung von Attributionsmethoden für die Zuordnung von direkten, indirekten und Folgeantworten zu Kampagnen
- Speicherung von Kampagnenelementen, Marketing-Angeboten, Kundensegmenten, Kontaktinformationen und Antwortverlauf in einem zentralisierten Repository
- Erstellung von Angeboten auf der Basis von Vorlagen mit Standard- und kundenspezifischen Attributen und Werten
- Datamart-Tabellen, die individuelle, haushaltsbezogene Umsatzprotokolle/-dimensionen, Modellprotokolle/-dimensionen, Kampagnenprotokolle/-dimensionen, Surfverhalten und andere kundendefinierte Tabellen enthalten können

In den Subscription-Gebühren für dieses Angebot ist Folgendes eingeschlossen:

- Eine (1) Produktionsumgebung
- Bis zu fünfzehn (15) Datamart-Tabellen mit täglicher Datenaktualisierung
- Rollierender Kontakt- und Antwortverlauf über bis zu sechs (6) Monate
- Speichersicherung und -wiederherstellung für vierzehn (14) Tage
- Überwachung, Unterstützung und Steuerung der Produktionsumgebung des Cloud-Service

Für die Essentials Edition werden die folgenden Ressourcen bereitgestellt:

- Bis zu zehn (10) Benutzer
- Der Kunde kann Berechtigungen für bis zu fünf (5) Millionen Datenbanksätze pro Monat erwerben

1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

Die IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition enthält die gesamte Funktionalität der Essentials Edition, richtet sich aber an Marketing-Verantwortliche mit Bedarf an größeren Datenbanken.

Für die Standard Edition werden die folgenden Ressourcen bereitgestellt:

- Bis zu fünfundzwanzig (25) Benutzer
- Der Kunde kann Berechtigungen für bis zu zwanzig (20) Millionen Datenbanksätze pro Monat erwerben

1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

Das Angebot IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition enthält die gesamte Funktionalität der Standard Edition, richtet sich aber an Marketing-Verantwortliche mit Bedarf an noch größeren Datenbanken.

Für die Premium Edition werden die folgenden Ressourcen bereitgestellt:

- Bis zu fünfzig (50) Benutzer
- Der Kunde kann Berechtigungen für bis zu fünfzig (50) Millionen Datenbanksätze pro Monat erwerben

1.4 Zusätzliche Angebote

1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records

Der Kunde kann Berechtigungen für Datenbanksätze in Einheiten von 100.000 für die Nutzung mit der von ihm bezogenen Edition erwerben. Die Datenbanksätze entsprechen den Endkunden und potenziellen Endkunden des Kunden im Datamart. Für jede Edition von IBM Campaign Managed Hosted muss mindestens eine Einheit mit 100.000 Datenbanksätzen erworben werden.

1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records

Mit diesem Service kann die Campaign Managed Hosted Premium Edition zusätzliche zwanzig (20) Millionen Datenbanksätze unterstützen. Der Kunde kann eine Subscription für bis zu zwei (2) dieser Services erwerben, sodass ihm insgesamt maximal vierzig (40) Millionen zusätzliche Datenbanksätze zur Unterstützung seiner Premium Edition zur Verfügung stehen. Dieser Service ist nur für Kunden mit einer Subscription für die Premium Edition verfügbar.

1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History

Mit diesem Service kann der Kunde den rollierenden Kontakt- und Antwortverlauf für zusätzliche sechs (6) Monate speichern. Der Kunde kann eine Subscription für bis zu drei (3) dieser Services erwerben, sodass ihm Speicher für insgesamt zusätzliche achtzehn (18) Monate für den rollierenden Kontakt- und Antwortverlauf für seine Campaign Managed Hosted Edition zur Verfügung steht.

1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables

Dieser Service bietet dem Kunden zusätzliche fünf (5) Datamart-Tabellen für seine Campaign Managed Hosted Edition. Der Kunde kann eine Subscription für bis zu zwei (2) dieser Services, die jeweils zusätzliche fünf (5) Datamart-Tabellen bereitstellen, erwerben, sodass ihm maximal zehn (10) zusätzliche Datamart-Tabellen zur Verfügung stehen.

1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled

Dieser Service ermöglicht dem Kunden die Nutzung einer HIPAA-fähigen (Health Insurance Portability and Accountability Act) Campaign Managed Hosted-Umgebung. Im Rahmen dieses Service wird die Campaign Managed Hosted Edition des Kunden gemäß HIPAA-Standards verwaltet.

1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support

Dieser Service ist ein remote erbrachter fortlaufender Subscription-Service, der sowohl Lizenznehmern von IBM Campaign als auch Subskribenten von IBM Campaign Managed Hosted zur Verfügung steht. Für jedes Kundenprojekt (Engagement) wird den Kunden ein Mitarbeiter des technischen Supports mit einem Stundenkontingent von zehn (10) Stunden pro Monat zur Seite gestellt. Der Mitarbeiter des technischen Supports arbeitet bei der Behandlung von Problemen mit dem Kunden zusammen, empfiehlt vorbeugende Maßnahmen und unterstützt den Kunden bei der Problemlösung. Zu den personalisierten Supportleistungen gehören Anleitungen, die auf die Branche und Geschäftstätigkeit des Kunden abgestimmt sind, und die Maximierung der Produktivität mithilfe des Angebots. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Voraussetzung für diesen Service ist eine Subscription für IBM Campaign Managed Hosted.

1.5 Setup-Angebote

1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up

Dieser Service ermöglicht die Bereitstellung einer Private-Cloud-Infrastruktur für einen Kunden, in der die aktuellste Version der On-Premises-Software von IBM Campaign gehostet wird.

Unter Setup versteht man die Aktivitäten, die für die Erstellung einer Produktionsumgebung des Cloud-Service ausgeführt werden. Einige Setup-Aktivitäten liegen in der Verantwortung des Kunden.

Zu den Setup-Aktivitäten gehören unter anderem:

- a. Bereitstellung der Infrastruktur für die Produktionsumgebung des Cloud-Service
- b. Installation der neuesten Version der IBM Campaign-Anwendung mit allen anwendbaren Patches in der Produktionsumgebung
- c. Einrichtung der Netzverbindung zu den Systemen des Kunden für die Dateiübertragung (SFTP)
- d. Setup von bis zu vier (4) Lieferanten in der Ausgabe
- e. Testen des Endkundenzugriffs auf den Cloud-Service
- f. Schulung für das Incident-Management-Tool
- g. Vorbereitung der SFTP-Site für ankommende Dateien des Kunden
- h. Ausführung von Datenladeprozessen für den Datamart

Der Kunde erhält ein Dokument mit Voraussetzungen, in dem die Rollen und Verantwortlichkeiten des Kunden während des Setups definiert werden. Der Kunde ernennt einen Ansprechpartner für den Setup, zu dessen Verantwortlichkeiten die Definition der Tabellenstrukturen für den Datamart des Kunden, die Erstellung von Datendateien, die Einrichtung von SFTP, die Identifizierung von Benutzern, die Definition von Benutzerrollen und die Unterstützung beim Testen des Setups gehören.

Zu den Setup-Aktivitäten gehören keine Implementierungsservices, wie beispielsweise die Konfiguration einer Anwendung, um die besonderen Geschäftsanforderungen des Kunden zu erfüllen. Beispiele für Aktivitäten im Rahmen von Implementierungsservices sind Zielgruppenkonfiguration, Tabellenzuordnung, Einrichtung des Kontakt- und Antwortverlaufs, der Ordnerstruktur und der Sicherheitsrichtlinie/Benutzer sowie Erstellung der Angebotsvorlage. Alle Implementierungsservices außerhalb des Umfangs der Setup-Aktivitäten werden unter einer Leistungsbeschreibung ausgeführt.

1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up

Kunden, die eine Subscription für IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled erwerben, müssen IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up als Voraussetzung für die Erstkonfiguration ihrer Campaign Managed Hosted Edition für HIPAA erwerben.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, 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. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,95 %	2 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,0 %	5 %
Unter 98,0 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

3.3 Ausschlüsse

Wenn der Kunde die maximale Anzahl an Datenbanksätzen pro Monat, für die er eine Subscription erworben hat, überschreitet, hat er in dem betreffenden Monat keinen Anspruch auf Anwendung des SLA.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, telefonisch und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Das von IBM unter <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> zur Verfügung gestellte Support Handbook enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- „Fünf Elemente“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Element ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um jedes Element abzudecken, das während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.
- „Hunderttausend Datensätze“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Datenbanksatz besteht aus einer Reihe von Feldern in einer Datenbank, die sich auf eine einzelne Entität beziehen und auf die als Einheit zugegriffen werden kann. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Gesamtzahl der Datenbanksätze (aufgerundet auf die nächsten Hunderttausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, zur Verarbeitung oder Verwaltung durch den Cloud-Service verfügbar sind.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Preis in Rechnung gestellt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.4 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service gilt als freigeschaltet und der Kunde ist folglich zur Zahlung gemäß den Auftragsdokumenten verpflichtet, wenn der Kunde in der Lage ist, eine Verbindung zum Cloud-Service herzustellen oder den Cloud-Service zu konfigurieren, anzupassen oder zu testen. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die Vertriebeinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der Vertriebeinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Hosting-Standorte

IBM stellt zum Hosten des Cloud-Service Rechenzentren in bestimmten geografischen Regionen zur Verfügung. Es wird erwartet, dass die Kunden ein von IBM empfohlenes Rechenzentrum nutzen, um optimale Leistung sicherzustellen. Wenn der Kunde ein Rechenzentrum in einer anderen Region oder an einem anderen Standort wählt, übernimmt IBM keine Garantie für die Leistungsziele des Cloud-Service.

7.3 Produktionsumgebung und Produktionsbereitschaft

Die Produktionsumgebung besteht aus der Anwendung, den Systemen und der unterstützenden Systeminfrastruktur, die der Kunde auf operativer Basis für die Ausführung seiner Geschäftsprozesse und Transaktionen verwendet. Nach Erreichen der Produktionsbereitschaft wird der Verwaltungszugriff auf

dieses System auf IBM Personal, von IBM autorisierte Dritte oder berechnigte Benutzer des Kunden beschränkt.

Produktionsbereitschaft ist dann gegeben, wenn (1) die Aktivitäten im Rahmen des IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up abgeschlossen sind und (2) die Produktionsumgebung für den Kunden zugänglich ist.

7.4 Anwendungsupdates

IBM führt Wartungsmaßnahmen und Updates für den Cloud-Service durch, wozu die Implementierung von Infrastruktur-, Anwendungs- und Sicherheitspatches gehört (die gemeinsam als „von IBM initiierte Updates“ bezeichnet werden).

Von IBM initiierte Updates werden routinemäßig oder während der geplanten Wartungszeiten durchgeführt. Geplante Wartungsmaßnahmen werden mindestens zwei Tage im Voraus im IBM Support Portal angekündigt und Wartungsmaßnahmen, bei denen es sich nach Einschätzung von IBM um Notfälle handelt, werden nach Bekanntmachung im IBM Support Portal ausgeführt. Updates werden innerhalb eines Zeitraums von sechs Wochen nach der Ankündigung im Portal implementiert.

Wenn IBM feststellt, dass eine extrem gefährliche Sicherheitslücke in der Produktionsumgebung besteht oder möglicherweise besteht, kann IBM den Cloud-Service unverzüglich so lange aussetzen, bis das von IBM initiierte Update übernommen wurde.

Wird ein von IBM initiiertes Update aufgrund eines Problems mit einer Erweiterung oder weil der Kunde seine Zustimmung zur Implementierung der Änderung verweigert, nicht in der Produktionsumgebung implementiert, erklärt der Kunde sich damit einverstanden, IBM für sämtliche Ansprüche Dritter zu entschädigen, freizustellen und schadlos zu halten, die im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service entstehen und durch die Implementierung des von IBM initiierten Updates vermeidbar gewesen wären.

7.5 Virtual Private Network

Ein Virtual Private Network (VPN) über das Internet wird unterstützt, ist für die Integration mit Kundennetzen aber nicht erforderlich. Ein VPN 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 erforderlich.

7.6 Secure File Transfer Protocol

Das Secure File Transfer Protocol (SFTP) oder das SSH File Transfer Protocol wird im Rahmen des Cloud-Service mit oder ohne Verwendung virtueller oder physischer Verbindungen für Kunden bereitgestellt, um bestehende oder unterstützende Services zu integrieren. SFTP ist ein Netzprotokoll, das Dateizugriff, Dateiübertragung und Dateiverwaltung über einen sicheren und zuverlässigen Datenstrom bietet. Der Cloud-Service stellt einen SFTP-Server für eingehende Dateiübertragungen bereit, die für die Verarbeitung durch die Erweiterungen bestimmt sind. Aus dem Cloud-Service ausgehende Daten- und Berichtsübertragungen können über einen Java-basierten SFTP-Client, der in die Anwendung oder in Erweiterungen integriert ist, ausgeführt werden. SFTP-Übertragungen verlangen Verschlüsselung auf Dateiebene, um die ruhenden Daten zu schützen.

7.7 Unterauftragnehmer

Bei der Bereitstellung des Cloud-Service eingesetzte IBM Unterauftragnehmer müssen alle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien innerhalb von 180 Tagen nach der Veröffentlichung umsetzen.

7.8 Editionen der IBM Campaign Managed Hosted

Wenn der Kunde die Anzahl der von der Campaign Managed Hosted Edition unterstützten Anzahl an Datenbanksätzen in drei aufeinanderfolgenden Monaten überschreitet, erklärt er sich dazu bereit, seine Cloud-Service-Berechtigung auf die entsprechende Edition zu aktualisieren. Wenn der Kunde für die Premium Edition berechnigt ist, muss er die entsprechende Anzahl an Berechnigungen für IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records erwerben, falls er die in der Basis-Subscription für die Premium Edition enthaltenen 50.000.000 Datenbanksätze pro Monat in drei aufeinanderfolgenden

Monaten überschreitet. Wenn der Kunde 90.000.000 Datenbanksätze pro Monat in drei aufeinanderfolgenden Monaten überschreitet, verpflichtet er sich zum Abschluss einer Leistungsbeschreibung über die Bereitstellung eines kundenspezifischen Cloud-Service entweder mit IBM oder einem Partner. Bei Überschreitung der von einer Edition unterstützten Anzahl an Datenbanksätzen kann es zu Leistungsabfällen kommen.