

IBM Watson Expert Services

Diese Servicebeschreibung findet nach Annahme der Bestellung des Kunden Anwendung auf die Acceleration Services zur Unterstützung des Cloud-Service des Kunden. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Acceleration Service

IBM stellt die folgenden remote erbrachten Services bereit, die für die Zwecke dieser Servicebeschreibung als Cloud-Services bezeichnet werden. Sofern nicht anders angegeben, werden alle Services an einem IBM Standort erbracht. Hervorgehobene Begriffe, die in der Vereinbarung nicht anderweitig näher bestimmt sind, werden im Abschnitt „Begriffsbestimmungen“ definiert.

1.1 Services

Folgende Services stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Watson Expert Services – Design

Dieser Cloud-Service beurteilt in einem Design-Thinking-Workshop das Geschäftsproblem oder die Anwendungsfälle des Kunden, für die der Kunde eventuell die Erstellung einer Anwendung in Erwägung ziehen sollte, die IBM Watson Data & AI Services und andere IBM Lösungen nutzt.

Der Kunde muss Folgendes für den Cloud-Service bereitstellen:

- Ein multidisziplinäres Team für die Teilnahme am Workshop und
- eine Idee oder ein Projekt.

Während dieses Cloud-Service hält IBM einen IBM Design-Thinking-Workshop mit IBM Watson-Lösungsarchitekten und IBM Watson-Designern ab. Das Ergebnis des Cloud-Service ist eine Projektdefinition eines Minimum Viable Product (MVP), eine Roadmap zur Erreichung des MVP und die Identifizierung der zugehörigen Watson-Services, die der Kunde zur Durchführung des MVP verwendet.

Der Cloud-Service umfasst Folgendes:

- Analyse der Beschreibungen von bis zu drei (3) Problem- und/oder Aufgabenstellungen. Umfang und Komplexität dieser Beschreibungen können dazu führen, dass im Workshop weniger als drei (3) Probleme oder Aufgaben behandelt werden können.
- Der im Workshop zu behandelnde Anwendungsfall und die Zielbenutzer werden durch Diskussion zwischen dem Kunden und dem IBM Team definiert.

Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

Aktivität 1 – Vorbereitung für Expert Services Design

IBM macht sich für die weitere Betrachtung im Workshop ein Bild der Zielbenutzer, Problemstellungen, Aufgabenfelder sowie des geschäftlichen Umfelds und der Systemumgebung des Kunden. In Remote-Zusammenarbeit mit dem Kunden wird IBM den Umfang der Problem- und/oder Aufgabenstellungen definieren, auf denen der Schwerpunkt des Workshops liegt.

Aktivität 2 – Workshop zu Expert Services Design

IBM wird einen 2-tägigen praxisnahen Workshop abhalten, in dem IBM den Kunden dabei unterstützt, die Problem- und/oder Aufgabenstellungen sowie bis zu drei (3) zugeordnete Zielbenutzer im Zusammenhang mit den bereitgestellten Hintergrundmaterialien und -informationen zu untersuchen. Im Workshop werden IBM Design-Thinking-Konzepte und -Methoden angewendet, um die angestrebten, benutzerorientierten Ergebnisse zu entwerfen, und kognitive Fähigkeiten von IBM Watson zu deren Unterstützung zugeordnet.

1.1.2 IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day)

Dieser Cloud-Service bietet im Rahmen einer 2-tägigen Schulungssitzung eine Einführung in die Watson Data & AI Services, die dem Kunden in der IBM Cloud zur Verfügung stehen.

Der Kunde muss Folgendes für den Cloud-Service bereitstellen:

- Definierte relevante Voraussetzungen für die Schulungssitzung; Teilnahme geeigneter technischer Experten, fachlicher Experten oder anderer Teilnehmer des Kunden, die in der Beschreibung der ausgewählten Schulungssitzung definiert sind, sowie relevanter Stakeholder an der Ergebnisbesprechung (Aktivität 3), sofern erforderlich
- Separat erworbene Berechtigungen für die angegebenen Watson Data & AI Services

Die Berechtigungen für den Cloud-Service IBM Watson Expert Services – Learn (2 Day) schließen Folgendes ein:

- Eine 2-tägige Schulungssitzung (8 Stunden pro Tag), die bei Bedarf praktische Übungen beinhaltet
- Zugang zu den von IBM Experten entwickelten Watson-Standardverfahren und -methoden

Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

Aktivität 1 – Kick-off zur Schulungssitzung für Watson Expert Services

IBM wird remote einen Überblick über die Struktur der Schulungssitzung geben und deren Umfang festlegen. Dabei werden von IBM die Voraussetzungen identifiziert, die vom Kunden vor Beginn von Aktivität 2 erfüllt werden müssen.

Aktivität 2 – Schulungssitzung

IBM wird die in Aktivität 1 angegebene 2-tägige Schulungssitzung für die Wissensvermittlung und Analyse von Watson Data & AI Services, einschließlich bei Bedarf praktischer Übungen, durchführen.

Aktivität 3 – Ergebnisbesprechung

IBM wird die Schulungssitzung mit den führenden Projektträgern des Kunden prüfen. Die Teilnehmer des Kunden an der Schulungssitzung werden zudem aufgefordert, Feedback zu ihrer Erfahrung mit Watson-Technologie zu geben. Die Ergebnisbesprechung endet mit allgemeinen Diskussionen über die nächsten Schritte des Kunden.

1.1.3 IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day)

Dieser Cloud-Service bietet im Rahmen einer 4-tägigen Schulungssitzung eine Einführung in die Watson Data & AI Services, die dem Kunden in der IBM Cloud zur Verfügung stehen.

Der Kunde muss Folgendes für den Cloud-Service bereitstellen:

- Definierte Voraussetzungen für die Schulungssitzung
- Teilnahme geeigneter technischer Experten, fachlicher Experten oder anderer Teilnehmer des Kunden, die in der Beschreibung der ausgewählten Schulungssitzung definiert sind, sowie relevanter Stakeholder an der Ergebnisbesprechung, sofern erforderlich
- Separat erworbene Berechtigungen für die angegebenen Watson Data & AI Services

Die Berechtigungen für den Cloud-Service IBM Watson Expert Services – Learn (4 Day) schließen Folgendes ein:

- Eine 4-tägige Schulungssitzung (8 Stunden pro Tag), die bei Bedarf praktische Übungen beinhaltet
- Zugang zu den von IBM Experten entwickelten Watson-Standardverfahren und -methoden

Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

Aktivität 1 – Kick-off zur Schulungssitzung für Watson Expert Services

IBM wird remote einen Überblick über die Struktur der Schulungssitzung geben und deren Umfang festlegen. Dabei werden von IBM die Voraussetzungen identifiziert, die vom Kunden vor Beginn von Aktivität 2 erfüllt werden müssen.

Aktivität 2 – Schulungssitzung

IBM wird die in Aktivität 1 angegebene 4-tägige Schulungssitzung zu Watson Data & AI Services, einschließlich bei Bedarf praktischer Übungen, durchführen.

Aktivität 3 – Ergebnisbesprechung

IBM wird die Schulungssitzung mit den führenden Projektträgern des Kunden prüfen. Die Teilnehmer des Kunden an der Schulungssitzung werden zudem aufgefordert, Feedback zu ihrer Erfahrung mit Watson-Technologie zu geben. Die Sitzung zur Ergebnisbesprechung endet mit allgemeinen Diskussionen über die nächsten Schritte des Kunden.

1.1.4 IBM Watson Expert Services – Plan

Dieser Cloud-Service bietet dem Kunden einen Workshop, in dem er Anleitungen und Unterstützung für die Erstellung und Dokumentation seiner Lösungsarchitektur und einer Roadmap für die priorisierte Lösungsentwicklung erhält, die als Grundlage für die Planung der Lösungsimplementierung dient.

Der Kunde muss Folgendes für den Cloud-Service bereitstellen:

- Eine verbindliche Beschreibung des Umfangs, der Geschäftsprozessabläufe, Anwendungsfälle und Personas. Dem Kunden wird empfohlen, vor Beginn dieses Cloud-Service IBM Watson Expert Services – Design und IBM Watson Expert Services – Learn zu absolvieren
- Teilnahme der technischen Experten am Cloud-Service und der relevanten Stakeholder an der Ergebnisbesprechung (Aktivität 4)
- Separat erworbene Berechtigungen für die erforderlichen Watson-APIs

Die Berechtigungen für den Cloud-Service IBM Watson Expert Services – Plan schließen Folgendes ein:

- Eine Reihe von Workshops mit dem Entwicklerteam des Kunden, um die Integration der kognitiven Fähigkeiten von IBM Watson in die Kundenlösung zu definieren
- Bis zu drei (3) Anwendungsfälle und die zugehörigen Personas, Geschäftsprozesse und Aufgabenstellungen, die vom Kunden bereitgestellt werden. Umfang und Komplexität der Anwendungsfälle können dazu führen, dass im Workshop weniger als drei (3) Fälle behandelt werden können. Im Rahmen der Workshopvorbereitung hat das IBM Team Gelegenheit, diesen Umfang gemeinsam mit dem Kunden festzulegen

Die in diesen Workshops zu behandelnden Anwendungsfälle werden durch Diskussion zwischen dem Kunden und dem IBM Team definiert

Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

Aktivität 1 – Planung der Servicevorbereitung

Der Kunde wird die Namen aller Workshopteilnehmer remote mitteilen und deren Verfügbarkeit sicherstellen, in Zusammenarbeit mit IBM den Zeitplan und den Standort für die Workshopaktivitäten festlegen und einen Plan für die Zusammenstellung aller erforderlichen Vorbereitungsunterlagen aufstellen.

Aktivität 2 – Remote Planung der Workshops

IBM wird den Kunden remote dabei unterstützen, ein gemeinsames Verständnis der geschäftlichen und technischen Aspekte zu gewinnen, die Zielanwendungsfälle auszuwählen, die im Präsenzworkshop schwerpunktmäßig behandelt werden sollen, die infrage kommenden Watson-Fähigkeiten auszuwählen und alle Bereiche zu identifizieren, die vor dem Präsenzworkshop geklärt werden müssen.

Aktivität 3 – Präsenzworkshop

Der Kunde wird die Lösungsarchitektur für den geplanten Geschäftsprozess mit Unterstützung durch das IBM Team während dieses Präsenzworkshops erstellen und dokumentieren. Zu diesem Prozess gehören die Durchführung einer Wirtschaftlichkeitsbewertung und die Erstellung einer Entwicklungsroadmap, die als Leitfaden für die zukünftige Designarbeit des Kundenteams dient.

Aktivität 4 – Ergebnisbesprechung zum Workshop

Die Workshopteilnehmer werden den führenden Projektträgern eine Zusammenfassung der Ergebnisse des Workshops präsentieren, um sie zu informieren und ihr Feedback einzuholen.

1.1.5 IBM Watson Expert Services – Build

Dieser Cloud-Service berät den Kunden im Rahmen einer 1-tägigen Planungssitzung zur Erstellung einer Prototyplösung mit Watson-Technologie. Im Anschluss daran unterstützt IBM den Kunden während zwei (2) Sprints bei der Entwicklung eines kundenspezifischen Prototyps. Jeder Sprint endet mit einem

Playback, das den Fortschritt und die Planung für den nächsten Sprint darstellt. Während Sprint 2 wird IBM gemeinsam mit dem Kunden einen Plan für eine Pilotimplementierung erstellen.

Der Kunde muss Folgendes für den Cloud-Service bereitstellen:

- Identifizierung eines Anwendungsfalls, geeignete Technologien sowie Daten und architekturbezogene Entscheidungen auf der Grundlage der Ergebnisse vorheriger Watson Expert Services-Kundenprojekte oder vergleichbarer Erfahrungen
- Teilnahme der technischen Experten am Cloud-Service und der relevanten Stakeholder am Playback von Sprint 2 (Aktivität 4)
- Separat erworbene Berechtigungen für die erforderlichen Watson-APIs

Die Berechtigungen für den Cloud-Service IBM Watson Expert Services – Build schließen Folgendes ein:

- Einen Workshop für die Planung des Prototyps mit dem Entwicklerteam des Kunden, um den Umfang des spezifischen Projekts abzustecken, und
- Erläuterung der durch unterschiedliche Technologien vorgegebenen Beschränkungen, um die Funktionsfähigkeit und den Erfolg des Prototyps sicherzustellen. Dies gilt für allgemeine Beschränkungen in Bezug auf Schlüsseltechnologien, die ggf. bei diesem Projekt zur Anwendung kommen.

Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

Aktivität 1 – Kick-off-Besprechung zum Build-Modul

IBM wird eine 60- bis 90-minütige remote Kick-off-Besprechung abhalten, in der die Vorgaben, Teilnehmer, Daten, Zeitplanung und weitere Voraussetzungen für eine erfolgreiche Projektdurchführung geprüft werden.

Aktivität 2 – Sitzung zur Planung des Prototyps

IBM und der Kunde werden in einer 1-tägigen Besprechung die Vorgaben prüfen, die für die Veranschaulichung des „To-be“-Benutzerszenarios ausgehend von einem funktionsfähigen Prototyp erforderlich sind. Diese Vorgaben müssen im Rahmen vorher durchgeführter Watson Expert Services-Kundenprojekte vorbereitet werden und fallen in die Zuständigkeit des Kunden. IBM wird außerdem Standardprojektmethoden und -pläne weitergeben, um einen Plan für den Prototyp zu formalisieren.

Aktivität 3 – Sprint 1

IBM wird die bislang hinsichtlich der IBM Watson-Prototypentwicklung abgeschlossenen Aktivitäten prüfen und bei Bedarf korrigierend eingreifen. Der Sprint findet über einen Zeitraum von zwei (2) Wochen statt. Die anfängliche Unterstützung wird vor Ort während drei (3) Tagen erbracht, um mit der Entwicklung zu beginnen. Während der restlichen Zeit von Sprint 1 wird die Unterstützung remote geleistet.

Aktivität 4 – Sprint 2

Während eines 1-wöchigen Sprints werden IBM und der Kunde das Feedback von Sprint 1 für die Verbesserung des Prototyps umsetzen. Durch die iterative Erstellung des Prototyps haben das Projektteam und die Stakeholder die Endbenutzererwartungen immer im Blick. IBM und der Kunde werden außerdem einen Plan für eine Pilotimplementierung erstellen. Sprint 2 wird remote unterstützt und das Playback von Sprint 2 findet an einem IBM Standort statt.

Aktivität 5 – Projektmanagement

IBM und der Kunde übernehmen das Projektmanagement für ihre jeweiligen Zuständigkeiten. Tätigkeiten im Rahmen dieser Aktivität: technische Leitung und Steuerung des IBM Personals, Bereitstellung eines Frameworks für die Projektplanung, Kommunikation, Berichterstattung, verfahrenstechnische und vertragliche Leistungen.

1.1.6 IBM Watson Expert Services – Deploy

Dieser Cloud-Service berät den Kunden im Rahmen einer Einführungssitzung zur Bereitstellung einer IBM Watson-Pilotlösung. Im Anschluss daran unterstützt IBM den Kunden während drei (3) remote durchgeführter Sprints bei einer kundenspezifischen Watson-Pilotimplementierung. Jeder Sprint endet mit einem Playback, das den Fortschritt und die Planung für den nächsten Sprint darstellt.

Dem Kunden wird empfohlen, zuvor IBM Watson Expert Services – Design, IBM Watson Expert Services – Learn, IBM Watson Expert Services – Plan und IBM Watson Expert Services – Build oder vergleichbare Vorbereitungen zu absolvieren.

Als Voraussetzung für diesen Cloud-Service muss der Kunde Folgendes bereitstellen:

- Eine verbindliche Beschreibung des Umfangs, der Geschäftsprozessabläufe, Anwendungsfälle, Personas und der Lösungsarchitektur, in der der Umfang der in der Lösung zu verwendenden Watson-Technologien und die Erfahrung mit Watson-Technologie enthalten sind
- Teilnahme der technischen Experten am Cloud-Service und der relevanten Stakeholder an der Ergebnisbesprechung
- Separat erworbene Berechtigungen für die erforderlichen Watson-APIs

Im Rahmen von IBM Watson Expert Services – Deploy wird IBM eine Einführungssitzung zur Bereitstellung (Deployment) mit dem Entwicklerteam des Kunden durchführen. Bei dieser Sitzung werden Benutzerszenario, Architektur und Prototyp (sofern verfügbar) sowie die Definition allgemeiner funktionaler und nicht funktionaler Anforderungen validiert. Dieser Cloud-Service konzentriert sich auf die Bereitstellung von IBM Watson-API-Servicekomponenten und deren Integration in die Pilotlösung.

Auszuführende Aktivitäten

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Aktivitäten:

Aktivität 1 – Kick-off-Besprechung zu Watson Expert Services Deploy

IBM wird eine 60- bis 90-minütige remote Kick-off-Besprechung abhalten, in der die Vorgaben, Teilnehmer, Daten, Zeitplanung und weitere Voraussetzungen für eine erfolgreiche Projektdurchführung geprüft werden. Die Kick-off-Besprechung findet spätestens zwei (2) Wochen vor Projektbeginn statt, wobei alle sich daraus ergebenden Voraussetzungen eine (1) Woche vor Sprint 0 abgeschlossen sein müssen.

Aktivität 2 – Sprint 0 – Einführung in die Bereitstellung

IBM und der Kunde werden die Vorgaben prüfen, die für die Veranschaulichung der Geschäfts- und Benutzerziele in einer funktionalen Pilotversion erforderlich sind. IBM wird Standardprojektmethoden und -pläne weitergeben, um anfängliche Sprints für die Pilotversion zu formalisieren, sofern kein Plan aus vorherigen IBM Watson Expert Services vorliegt. Sprint 0 dauert zwei (2) Wochen.

Aktivität 3 – Sprint 1 – Erster Checkpoint der Bereitstellung

IBM wird die bislang hinsichtlich der IBM Watson-Pilotbereitstellung abgeschlossenen Aktionen prüfen und bei Bedarf korrigierend eingreifen. Die Unterstützung wird während der zweiten Woche des 2-wöchigen Sprints erbracht.

Aktivität 4 – Sprint 2 – Zweiter Checkpoint der Bereitstellung

Während dieses 2-wöchigen Sprints werden IBM und der Kunde das Feedback von Sprint 1 für die Verbesserung der Pilotversion umsetzen. Durch die iterative Erstellung des Prototyps haben das Projektteam und die Stakeholder die Endbenutzererwartungen immer im Blick. Vorrang haben Genauigkeit, Präzision und Zuverlässigkeit sowie die Vorbereitung von operativen Voraussetzungen für die Bereitstellung. Sprint 2 wird von IBM während der zweiten Woche des Sprints unterstützt.

Aktivität 5 – Sprint 3 – Prüfung der Bereitstellung

IBM wird Sprint 3 remote durch Umsetzung des Feedbacks von Sprint 2 und Prüfung der Einsatzbereitschaft der Pilotlösung unterstützen. Sprint 3 dauert zwei (2) Wochen.

Aktivität 6 – Projektmanagement

IBM und der Kunde übernehmen das Projektmanagement für ihre jeweiligen Zuständigkeiten. Zweck dieser Aktivität ist die technische Leitung und Steuerung des IBM Personals, die Bereitstellung eines Frameworks für die Projektplanung, Kommunikation, Berichterstattung, verfahrenstechnische und vertragliche Leistungen.

1.1.7 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting ermöglicht dem Kunden als Zusatzangebot den Remote-Zugang zu den kognitiven Expertenressourcen von IBM während aller Phasen eines

Projektlebenszyklus für die Dauer von drei (3) Monaten nach dem Onboarding des Kunden beim IBM Support Portal.

Dieser Cloud-Service umfasst folgende Funktionen:

- a. Unbeschränkte Nutzung der Q&A-Funktion für fünf (5) Benutzer, um Watson-Experten Fragen zu stellen, die über das IBM Support Portal übermittelt werden
- b. Zugriff auf den On Demand Consulting Watson Academy On-line Course
- c. Regelmäßiger On Demand Consulting Newsletter

Drei (3) Stunden Mentoring-Zeit, die für Remote-Beratungsaktivitäten genutzt werden kann, die vom Kunden während der Laufzeit des Cloud-Service angefordert werden. Der Leistungsumfang dieser Aktivität sowie die Termine werden von beiden Parteien vor der Serviceerbringung einvernehmlich in Schriftform vereinbart. SME-Mentoring-Zeit kann für eine einzelne oder für mehrere Aktivitäten genutzt werden, muss jedoch in Blöcken von mindestens 30 Minuten geplant werden. SME-Mentoring-Zeit ist nicht erstattungsfähig und verfällt am Ende der 3-monatigen Laufzeit. Dieser Cloud-Service ist darauf ausgerichtet, Kunden beim Arbeiten mit den folgenden allgemein verfügbaren Produkten (keine „veralteten“, „experimentellen“ oder „Beta“-Versionen) zu unterstützen:

- Watson APIs Watson Studio, Watson Knowledge Catalog und Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Dieser Cloud-Service leistet Unterstützung bei einer Vielzahl von Themen, darunter:

- Lösungsarchitektur
- Einsatzplanung
- Best Practices im Unternehmen
- Upgrade- oder Migrationsunterstützung
- API-Mentoring
- Diagnostisches Coaching
- Anleitungen zum Testen und zur Leistungsoptimierung
- Wissensvermittlung / Austausch von Know-how / Mentoring
- Wartung bestehender und traditioneller Lösungen (Legacy-Lösungen)

Dieser Cloud-Service wird für bis zu fünf (5) berechnete Benutzer bereitgestellt, die vom Kunden benannt werden.

Dieser Cloud-Service ersetzt nicht die Funktion der IBM Support-Organisation, die weiterhin für die Bearbeitung technischer Probleme zuständig bleibt. Technische Störfälle fallen nicht in die Zuständigkeit dieses Cloud-Service. Der von IBM zur Verfügung gestellte „IBM Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse für bestimmte Produkte.

IBM wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versuchen, von Montag bis Freitag (außer an lokalen Feiertagen) zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr innerhalb von 16 Servicestunden (2 Geschäftstagen) am Standort des IBM Personals auf Anfragen zu reagieren. Bei Fragen, die außerhalb der Zuständigkeit liegen, wird nach der für den Kunden besten Alternative gesucht, um die benötigte Unterstützung zu erhalten. Dieser Cloud-Service ist nur in englischer Sprache verfügbar.

1.1.8 IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium)

IBM Watson Expert Services On Demand Consulting ermöglicht dem Kunden als Zusatzangebot den Remote-Zugang zu den kognitiven Expertenressourcen von IBM während aller Phasen eines Projektlebenszyklus für die Dauer von drei (3) Monaten nach dem Onboarding des Kunden beim IBM Support Portal.

Dieser Cloud-Service umfasst folgende Funktionen:

- a. Unbeschränkte Nutzung der Q&A-Funktion für zehn (10) Benutzer, um Watson-Experten Fragen zu stellen, die über das IBM Support Portal übermittelt werden
- b. Zugriff auf den On Demand Consulting Watson Academy On-line Course
- c. Regelmäßiger On Demand Consulting Newsletter

- d. Wöchentliche Interlock-Calls unter der Leitung von IBM mit einer Dauer von maximal einer (1) Stunde, um Kundenprojekte, Fragen, Anliegen und potenzielle Services zu besprechen
- e. Achtundvierzig (48) Stunden Mentoring-Zeit für Aktivitäten, die vom Kunden während der Laufzeit des Cloud-Service angefordert werden. Der Leistungsumfang dieser Aktivität sowie die Termine und Standorte (remote oder an einem IBM Standort) werden von beiden Parteien vor der Serviceerbringung einvernehmlich in Schriftform vereinbart. SME-Mentoring-Zeit kann für eine einzelne oder für mehrere Aktivitäten genutzt werden; bei der Serviceerbringung an einem IBM Standort muss die Mentoring-Zeit aber in Blöcken von mindestens acht (8) Stunden und bei der Remote-Serviceerbringung in Blöcken von einer (1) Stunde geplant werden. SME-Mentoring-Zeit ist nicht erstattungsfähig und verfällt am Ende der 3-monatigen Laufzeit.

Dieser Cloud-Service ist darauf ausgerichtet, Kunden beim Arbeiten mit den folgenden allgemein verfügbaren Produkten (keine „veralteten“, „experimentellen“ oder „Beta“-Versionen) zu unterstützen:

- Watson APIs, Watson Studio, Watson Knowledge Catalog und Analytics Engine
- Watson Business Solutions

Dieser Cloud-Service leistet Unterstützung bei einer Vielzahl von Themen, darunter:

- Lösungsarchitektur
- Einsatzplanung
- Best Practices im Unternehmen
- Upgrade- oder Migrationsunterstützung
- API-Mentoring
- Diagnostisches Coaching
- Anleitungen zum Testen und zur Leistungsoptimierung
- Wissensvermittlung / Austausch von Know-how / Mentoring
- Wartung bestehender und traditioneller Lösungen (Legacy-Lösungen)

Dieser Cloud-Service wird für bis zu zehn (10) berechnete Benutzer bereitgestellt, die vom Kunden benannt werden.

Dieser Cloud-Service ersetzt nicht die Funktion der IBM Support-Organisation, die weiterhin für die Bearbeitung technischer Probleme zuständig bleibt. Technische Störfälle fallen nicht in die Zuständigkeit dieses Cloud-Service. Der von IBM zur Verfügung gestellte „IBM Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse für bestimmte Produkte.

IBM wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versuchen, von Montag bis Freitag (außer an lokalen Feiertagen) zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr innerhalb von 16 Servicestunden (2 Geschäftstagen) am Standort des IBM Personals auf Anfragen zu reagieren. Bei Fragen, die außerhalb der Zuständigkeit liegen, wird nach der für den Kunden besten Alternative gesucht, um die benötigte Unterstützung zu erhalten. Der Cloud-Service ist nur in englischer Sprache verfügbar.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> sowie die beigefügte Anlage zu den EB-AV finden Anwendung und ergänzen die 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.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

Die folgenden Bedingungen gelten für den Cloud-Service IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard) und den Cloud-Service IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Premium).

IBM wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versuchen, von Montag bis Freitag (außer an lokalen Feiertagen) zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr innerhalb von 16 Servicestunden (2 Geschäftstagen) am Standort des IBM Personals auf Anfragen zu reagieren. Bei Fragen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, werden Empfehlungen zur besten Alternative abgegeben, über die der Kunde die benötigte Unterstützung erhalten kann. Der Cloud-Service ist nur in englischer Sprache verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Acceleration Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den 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 Materialien

Die bei der Bereitstellung dieser Angebote von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von bereits bestehenden Werken, auf denen diese Materialien ggf. basieren) sind Auftragsarbeiten, soweit gesetzlich zulässig, und gehören dem Kunden. Der Kunde erteilt IBM eine unwiderrufliche, zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, weltweite, abgegoltene Lizenz, diese Materialien zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen, Unterlizenzen dafür zu vergeben, weiterzugeben und davon abgeleitete Werke zu erstellen.

5.2 Feedback

Der Kunde kann Vorschläge zur Verbesserung von IBM Produkten oder Services bei IBM einreichen („Feedback“). Er hat keinerlei Verpflichtung, Feedback zu geben, und IBM ist es freigestellt, das vom Kunden gelieferte Feedback zu verwerten.

5.3 Serviceaktivitäten und Verantwortlichkeiten

IBM übergibt dem Kunden ein Dokument mit Serviceaktivitäten und Verantwortlichkeiten, in dem die jeweiligen Verantwortlichkeiten von IBM und des Kunden im Rahmen der einzelnen Aktivitäten ausführlich beschrieben werden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die in dieser Servicebeschreibung dargelegten Aktivitäten unter Zuhilfenahme der Erläuterungen in dem zuvor genannten Dokument auszuführen.

5.4 Zu liefernde Materialien

Die folgenden Liefergegenstände werden dem Kunden übergeben. All Liefergegenstände werden im Softcopy-Format bereitgestellt.

Der Kunde hat das Urheberrecht an den Projektmaterialien.

5.4.1 Zu liefernde Materialien für IBM Watson Expert Services – Design (Abschnitt 1.1.1)

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art der zu liefernden Materialien
Ergebniszusammenfassung des Design-Workshops*	Ergebniszusammenfassung in einem Präsentationsformat, in der die Workshopübungen und deren Ergebnisse zusammengefasst sind. Die Ergebniszusammenfassung besteht aus: <ul style="list-style-type: none">• Empathiekarten für Zielbenutzer• „As-is“-Szenarien• Ideenfindung (Ideation) und Beschreibung der Bedürfnisse der Zielbenutzer• „To-be“-Szenarien für Zielbenutzer• Priorisierung von bis zu drei (3) „To-be“-Szenarien, die an den kognitiven Fähigkeiten von IBM Watson ausgerichtet sind• Allgemeine Roadmap für die Implementierung von bis zu drei (3) „To-be“-Szenarien	Projektmaterialien

* Schließt bestehende Werke von IBM ein

5.4.2 Zu liefernde Materialien für IBM Watson Expert Services – Learn (2 day) (Abschnitt 1.1.2)

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art der zu liefernden Materialien
Dokumentvorlage für Voraussetzungen*	Die Dokumentvorlage für Voraussetzungen wird bei der Kick-off-Sitzung vorgelegt und geprüft. Es wird erwartet, dass der Kunde vor Projektbeginn das Dokument entsprechend den Anweisungen vervollständigt	Projektmaterialien
Arbeitsmappe*	Enthält wichtige Details des Projekts und alle Aufgaben, die im Rahmen der Schulungssitzung identifiziert und ausgeführt wurden	Projektmaterialien
Feedbackzusammenfassung des Learn-Moduls*	Dokumentiert das Feedback der Experten und Stakeholder des Kunden zu ihren Erfahrungen mit Watson-Technologien und enthält die nächsten Schritte, die für den Kunden empfohlen werden	Projektmaterialien

* Schließt bestehende Werke von IBM ein

5.4.3 Zu liefernde Materialien für IBM Watson Expert Services – Learn (4 day) (Abschnitt 1.1.3)

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art der zu liefernden Materialien
Dokumentvorlage für Voraussetzungen*	Die Dokumentvorlage für Voraussetzungen wird bei der Kick-off-Sitzung vorgelegt und geprüft. Es wird erwartet, dass der Kunde vor Projektbeginn das Dokument entsprechend den Anweisungen vervollständigt	Projektmaterialien
Arbeitsmappe*	Enthält wichtige Details des Projekts und alle Aufgaben, die im Rahmen der Schulungssitzung identifiziert und ausgeführt wurden	Projektmaterialien
Feedbackzusammenfassung des Learn-Moduls*	Dokumentiert das Feedback der Experten und Stakeholder des Kunden zu ihren Erfahrungen mit Watson-Technologien und enthält die nächsten Schritte, die für den Kunden empfohlen werden	Projektmaterialien

* Schließt bestehende Werke von IBM ein

5.4.4 Zu liefernde Materialien für IBM Watson Expert Services – Plan (Abschnitt 1.1.4)

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art der zu liefernden Materialien
Vorlage für Inhaltsinventar*	Dokumentiert die Metadaten, welche die Inhalte beschreiben, die von den Akteuren im Geschäftsprozess verwendet werden. Diese Metadaten werden zur Festlegung der Lösungsimplementierung und der operativen Anforderungen an die Lösungsarchitektur herangezogen	Projektmaterialien
Arbeitsmappenvorlage für Lösungsarchitektur*	Ein vordefinierter Satz an Vorlagen, welche die Struktur einer Lösung (Geschäftsumfang, To-be-Prozessabläufe, logisches Komponentenmodell, allgemeines Betriebsmodell, Komponenteninteraktionsdiagramme, Risiken, Probleme), eine Wirtschaftlichkeitsbewertung und eine Entwicklungsroadmap dokumentieren. Diese Vorlagen haben die Formate MS Word, MS Powerpoint, MS Excel oder JPG vor, abhängig davon, welches Format für die Art der zu erfassenden Informationen geeignet ist	Projektmaterialien
Präsentationsvorlage für Ergebniszusammenfassung des Workshops*	Eine Pro-forma-Präsentationsvorlage für die Ergebniszusammenfassung im MS-PPT-Format, die als Leitfaden für die Erstellung der Präsentation der Ergebniszusammenfassung durch das Entwicklerteam verwendet wird	Projektmaterialien

* Schließt bestehende Werke von IBM ein

5.4.5 Zu liefernde Materialien für IBM Watson Expert Services – Build (Abschnitt 1.1.5)

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art der zu liefernden Materialien
Agenda für Kick-off-Besprechung*	Planung der 3-tägigen Sitzung. Der Plan enthält die Agenda, Beteiligten und Voraussetzungen	Projektmaterialien
Agenda der Planungssitzung für den Prototyp*	Agenda für die Sitzung, einschließlich Zeitplanungen, und Zuständigkeit für die Präsentation von Informationen, wie beispielsweise Anwendungsfälle oder Architektur	Projektmaterialien
Vorlagen für Voraussetzungen des Build-Moduls*	Voraussetzungen für die erfolgreiche Durchführung eines 4-wöchigen Projekts. Zu den Voraussetzungen gehören: Benutzerszenariodokument, Dokument über detaillierten Anwendungsfall, Dokument für Nachverfolgbarkeit von Anforderungen und Dokument für Makrodesign der Architektur	Projektmaterialien
Bericht der Planungssitzung für den Prototyp*	Dokumentiert die Ergebnisse der Sitzung. Der Bericht enthält Anforderungen, Architektur, Abhängigkeiten und Annahmen	Projektmaterialien
Implementierungsplan für den Prototyp*	Basisaktivitäten für die Implementierung einer Lösung mit Watson-APIs. Dieser Implementierungsplan ist auf Aktivitäten und Methodik ausgerichtet	Projektmaterialien
Bericht über Sprint-Checkpoints*	Ein lebendiger Bericht, der Interaktionen zwischen IBM und dem Entwicklerteam des Kunden dokumentiert, um Entscheidungen und Feedback zu erfassen	Projektmaterialien
Pilotimplementierungsplan*	Planung für die nächste Phase des Projekts, eine bereitstellbare Pilotversion, die auf dem Prototyp aufbaut	Projektmaterialien

* Schließt bestehende Werke von IBM ein

5.4.6 Zu liefernde Materialien für IBM Watson Expert Services – Deploy (Abschnitt 1.1.6)

Liefergegenstand	Zweck und Inhalt	Art der zu liefernden Materialien
Voraussetzungen für Watson Expert Services Deploy*	Voraussetzungen für ein erfolgreiches Projekts. Zu den Voraussetzungen gehören Anwendungsfälle, Benutzerszenarien und eine Architektur für die vorgeschlagene Lösung	Projektmaterialien
Unterstützende Methodikdokumente (soweit geeignet) *	Bestimmte Anwendungsfallszenarien, Lösungsdesigndokumente, Benutzerszenarios und andere Dokumente, die auf früheren Expert-Services-Modulen basieren, können für die Unterstützung des Projekts hilfreich sein. Die Dokumente werden abhängig von ihrer Verfügbarkeit bereitgestellt	Projektmaterialien
Vorlage für Implementierungsplan *	Basisaktivitäten für die Implementierung einer Lösung mit Watson-APIs. Dieser Implementierungsplan ist auf Aktivitäten und Methodik ausgerichtet	Projektmaterialien

* Schließt bestehende Werke von IBM ein

5.5 Begriffsbestimmungen

Inhalte – Inhalte werden in der Vereinbarung für Cloud-Services, in der Kundenvereinbarung oder in den Allgemeinen Bedingungen für Cloud-Services definiert und umfassen, ohne darauf beschränkt zu sein, Daten, Datenbanken, Textkorpora, Wörterbücher, Frage/Antwort-Paare und andere annotierte Trainingsdaten oder sonstige Informationen, die vom Kunden oder von IBM bzw. im Namen des Kunden oder von IBM unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellt werden, damit diese Materialien mit IBM Watson verwendet werden. Zur Klarstellung: Die Inhalte einer Partei schließen keine öffentlich verfügbaren Inhalte oder Inhalte der anderen Partei ein.

Entwicklungsroadmap – Eine Reihe allgemeiner Entwicklungsaufgaben, die beschreiben, welche Maßnahmen für die Implementierung einer Lösung und/oder den Umgang mit Problembereichen und die

damit verbundenen Wechselwirkungen erforderlich sind, die als Vorgaben bei der Erstellung eines detaillierten Entwicklungsplans zu berücksichtigen sind.

Bestehende Werke – Urheberrechtlich geschützte Werke, IBM Inhalte und andere Liefergegenstände, die dem Kunden zwar unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellt und/oder zugänglich gemacht, aber nicht für ihn erstellt werden, sowie alle Änderungen oder Erweiterungen dieser Werke oder Liefergegenstände, die unter dieser Servicebeschreibung entstehen. Für einige bestehende Werke gelten eigenständige Lizenzvereinbarungen oder Cloud-Subscription-Vereinbarungen („Bestehende lizenzierte Werke“). Beispiele für bestehende lizenzierte Werke sind unter anderem IBM Watson und IBM Inhalte. IBM ist die ausschließliche Eigentümerin der bestehenden Werke. Bestehende Werke schließen Änderungen oder Erweiterungen ein, die an den Liefergegenständen dieses Cloud-Service vorgenommen werden.

Allgemeines Betriebsmodell – Eine Definition der gegenseitigen Abhängigkeiten und Wechselwirkungen zwischen den an einer Lösung beteiligten IT-Systemen. Sie bestimmt die physischen Grenzen und dient als Kontext für die Ermittlung der nicht funktionalen Anforderungen einer Lösung.

IBM Cloud – IBM Cloud ist die Cloudplattform, auf der der Kunde Anwendungen bereitstellt, die er mit Watson Developer Cloud-Services entwickelt hat.

IBM Design Thinking – IBM Design Thinking ist ein Framework für Teams, um die Bedürfnisse von Benutzern zu verstehen und überzeugende, benutzerorientierte Lösungen zu liefern, die auf das Unternehmen zugeschnitten sind. Die Ansatzpunkte von IBM Design Thinking sind benutzerorientierte Lösungen, ein multidisziplinäres Team und Innovationslust. IBM hat diese Bausteine zu einem leistungsstarken Verhaltensmodell und einer Reihe von Schlüsselpraktiken zusammengesetzt, um Design Thinking selbst auf hochkomplexe Projekte anwenden zu können.

IBM Watson – Eine IBM Analytics-Plattform, die sich die Verarbeitung natürlicher Sprache, die Text-, Signal- und Bildverarbeitung, Technologien für maschinelles Lernen und andere kognitive Fähigkeiten für die Analyse und Verarbeitung von Daten und Inhalten zunutze macht. IBM Watson umfasst beispielsweise den IBM Watson-Korpus, IBM Watson-Modelle, IBM Watson-Algorithmen, Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs) und zugehörige Software, Services und Tools sowie alle davon abgeleiteten Werke und daran vorgenommenen Änderungen oder Erweiterungen.

Persona – Eine prototypische Beschreibung einer Person, die bestimmte Rollen in Bezug auf einen Geschäftsprozess innerhalb eines Unternehmens ausübt. Alternative Bezeichnungen sind **Akteur** oder **Zielbenutzer**. In dieser Beschreibung werden die wesentlichen Merkmale der Personen erfasst, die an den angegebenen Geschäftsprozessen beteiligt sind. Zu diesen wesentlichen Merkmalen gehören: Umfang der geschäftlichen Verantwortung und geschäftliche Ziele, Arbeitsweise (z. B. arbeitet im Büro, Reisetätigkeit).

Projektmaterialien – Urheberrechtlich geschützte Werke, die IBM unter dieser Servicebeschreibung für den Kunden entwickelt und bereitstellt. Bestehende Werke sind keine Projektmaterialien.

Proof-of-Concept – Ein Proof-of-Concept (POC) ist eine Aktivität, deren Ziel es ist, den Durchführbarkeitsnachweis für die Anwendung einer Technologie (oder einer Reihe von Technologien) zu erbringen, um ein bestimmtes Geschäftsergebnis zu erreichen. Ein POC ist keine umfassende Lösung, liefert aber eine ausreichende Menge nachweisbarer Artefakte für eine positive Bestätigung, dass die Technologie mit geeigneten Annahmen ein gewünschtes Geschäftsergebnis erreichen *könnte*. Ein POC unterscheidet sich von einem Proof-of-Technology (POT) dadurch, dass bei einem POC tatsächliche Geschäftsinhalte (z. B. ein geschäftsbezogener Anwendungsfall) als Grundlage für den POC herangezogen werden.

Lösungsarchitektur – Eine Beschreibung der Struktur, Wechselwirkung und Anforderungen der IT-Komponenten, die eigenständige und zielorientierte Geschäftsoperationen oder Aktivitäten für ein Unternehmen unterstützen.

Anwendungsfall – Eine Reihe von Aktionen, Ereignissen oder Schritten, die üblicherweise zwischen einem Akteur und einem System ausgeführt werden, um ein angestrebtes Ergebnis zu erreichen. Der Akteur kann ein Mensch oder ein externes System sein.

Benutzerszenario – Eine umfassende Beschreibung der Interaktion des Endbenutzers mit der IBM Watson-Lösung und den zugeordneten Systemen, um den allgemeinen Umfang sowie die funktionalen und nicht funktionalen Anforderungen für die Lösung zu definieren. Diese Zusatzinformation unterstützt das Design und Lösungsentscheidungen. Ein Benutzerszenario gehört nicht zu den Projektmaterialien.

Wirtschaftlichkeitsbewertung – Eine Prüfung der Lösungsarchitektur, die darauf abzielt, die Durchführbarkeit der Erstellung der definierten Lösung festzustellen. Es wird eine Liste der Probleme und der möglichen Korrekturmaßnahmen für die festgestellten Problembereiche bereitgestellt.

Anlage zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung

Diese Anlage zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (Anlage) spezifiziert die EB-AV für die folgenden Services:

- IBM Watson Expert Services – Design
- IBM Watson Expert Services – Learn (2 day und 4 day)
- IBM Watson Expert Services – Plan
- IBM Watson Expert Services – Build
- IBM Watson Expert Services – Deploy
- IBM Watson Expert Services – On Demand Consulting (Standard und Premium)

1. Verarbeitung

IBM wird die personenbezogenen Daten des Kunden für den Service gemäß der Beschreibung in der Servicebeschreibung und gemäß den Ergänzungen und Angaben in dieser Anlage zu den EB-AV verarbeiten.

1.1 Verarbeitungstätigkeiten

Die Verarbeitungstätigkeiten in Bezug auf die personenbezogenen Daten des Kunden lauten wie folgt:

- Kombinieren
- Löschen
- Ausblenden
- Unkenntlich machen
- Analysieren
- Lesen
- Empfangen
- Senden
- Freigeben
- Speichern
- Transformieren
- Aktualisieren

2. Personenbezogene Daten des Kunden

2.1 Kategorien betroffener Personen

- Mitarbeiter des Kunden (einschließlich Zeit- oder Gelegenheitsarbeiter, ehrenamtliche Mitarbeiter, Bevollmächtigte, Praktikanten, Pensionäre und Bewerber)
- Mitarbeiter der verbundenen Unternehmen des Kunden (einschließlich Zeit- oder Gelegenheitsarbeiter, ehrenamtliche Mitarbeiter, Bevollmächtigte, Praktikanten, Pensionäre und Bewerber)
- (Potenzielle) Kunden des Kunden (falls diese (potenziellen) Kunden natürliche Personen sind)
- Geschäftspartner des Kunden (falls diese Geschäftspartner natürliche Personen sind)
- Besucher des Kunden
- Lieferanten und Unterauftragnehmer des Kunden (falls diese Lieferanten und Unterauftragnehmer natürliche Personen sind)
- Beauftragte, Berater und andere Fachleute (Auftragnehmer) des Kunden

Die vorstehende Liste umfasst Informationen über die Kategorien betroffener Personen, deren personenbezogene Daten generell im Rahmen des Service verarbeitet werden können. Angesichts der

Art der Services erkennt der Kunde an, dass IBM die vorstehende Liste der Kategorien betroffener Personen weder überprüfen noch pflegen kann. Daher verpflichtet sich der Kunde, IBM über alle erforderlichen Änderungen an der vorstehenden Liste per E-Mail zu informieren. IBM wird die personenbezogenen Daten im Hinblick auf alle vorstehend aufgeführten betroffenen Personen in Übereinstimmung mit der Vereinbarung verarbeiten. Falls aufgrund von Änderungen an der Liste der Kategorien betroffener Personen Änderungen an der vereinbarten Verarbeitung erforderlich werden, wird der Kunde IBM gemäß den Angaben in den EB-AV zusätzliche Weisungen erteilen.

2.2 Arten personenbezogener Daten und besondere Kategorien personenbezogener Daten

2.2.1 Arten personenbezogener Daten

In der folgenden Liste ist festgelegt, welche Arten personenbezogener Daten des Kunden generell im Rahmen des Service verarbeitet werden können:

- Fähigkeiten und Qualifikationen der Person
 - Informationen zu Beruf und Beschäftigung
- Merkmale der Person
 - Meinungen
 - Persönliche Vorlieben und Interessen
- Gewohnheiten und Aktivitäten der Person
 - Verhalten
 - Genutzte Ressourcen
- Identität der Person
 - Person
 - Identifikationsdaten für Onlinezugriff und Authentifizierung
 - Daten für Onlineverbindung und Netzwerkkonnektivität
 - Online-ID
 - Personennamen
 - Technologie-IDs

2.2.2 Besondere Kategorien personenbezogener Daten

Die besonderen Kategorien personenbezogener Daten des Kunden, die generell im Rahmen des Service verarbeitet werden können, sind:

- Keine.

2.2.3 Allgemeines

Die Listen in den vorstehenden Abschnitten 2.2.1 und 2.2.2 enthalten Informationen darüber, welche Arten und besonderen Kategorien personenbezogener Daten generell im Rahmen des Service verarbeitet werden können.

Angesichts der Art der Services erkennt der Kunde an, dass IBM die vorstehenden Listen mit Arten personenbezogener Daten und besonderen Kategorien personenbezogener Daten weder überprüfen noch pflegen kann. Daher verpflichtet sich der Kunde, IBM über alle erforderlichen Änderungen an den vorstehenden Listen per E-Mail zu informieren. IBM wird alle vorstehend aufgeführten Arten und besonderen Kategorien personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit der Vereinbarung verarbeiten. Falls aufgrund von Änderungen an den Listen mit Arten personenbezogener Daten und besonderen Kategorien personenbezogener Daten Änderungen an der vereinbarten Verarbeitung erforderlich werden, wird der Kunde IBM gemäß den Angaben in den EB-AV zusätzliche Weisungen erteilen.

3. Technische und organisatorische Maßnahmen sowie Zuordnung von Verantwortlichkeiten

Die für den Service geltenden technischen und organisatorischen Maßnahmen, einschließlich des Verantwortungsbereichs jeder einzelnen Partei, werden zu Projektbeginn festgelegt. Der Kunde bestätigt, seiner Verpflichtung, in seinem eigenen Verantwortungsbereich geeignete technische und

organisatorische Maßnahmen gemäß den vorstehenden Angaben oder gemäß der Anforderung durch die geltenden Datenschutzgesetze zu implementieren, nachzukommen.

4. Löschung und Rückgabe personenbezogener Daten des Kunden

Der Kunde kann bis zum Ablauf oder zur Kündigung des Service personenbezogene Daten des Kunden löschen und/oder eine Kopie personenbezogener Daten des Kunden erstellen. Nach Abschluss des Service wird IBM alle personenbezogenen Daten des Kunden löschen.

5. Grenzüberschreitende Datenverarbeitung

- Keine.

6. Datenschutzbeauftragter und sonstige Verantwortliche

Der Kunde wird IBM vollständige, genaue und aktuelle Informationen zu seinem Datenschutzbeauftragten und sonstigen Verantwortlichen (einschließlich deren Datenschutzbeauftragten) per E-Mail bereitstellen.

7. IBM Datenschutzansprechpartner

Der Kunde kann den IBM Datenschutzansprechpartner unter DPA.Help.project@uk.ibm.com kontaktieren.