

### IBM Business Automation Content Services on Cloud

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

#### 1. Cloud-Service

IBM Business Automation Content Services on Cloud ist ein umfassender Cloud-Service für das Content-Management, der Funktionen für das Dokumentmanagement, die Onlinezusammenarbeit und das Management des Lebenszyklus von Inhalten (Content-Lifecycle-Management) bietet und als flexibler, kosteneffizienter Cloud-Service für neue und vorhandene Anwendungen bereitgestellt wird.

Der Cloud-Service beinhaltet die folgenden Funktionen:

- a. SAML Single Sign-on – unterstützt das Delegieren der Benutzerauthentifizierung an den Identitätsprovider des Kunden über SAML.
- b. Benutzer- und Gruppenmanagement – stellt REST-APIs für Kunden für das Management der Benutzer und Gruppen bereit, die Zugriff auf den Cloud-Service haben.
- c. Website des Cloud-Service – eine Website für Benutzer, die Zugriff auf die Betriebsumgebungen und Verwaltungsfunktionen für das Konfigurieren und Steuern des Cloud-Service bietet.
- d. Outbound Virtual Private Network (VPN) – eine einzelne optionale softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Übertragung ausgehender Daten vom Cloud-Service zu externen Systemen. Informationen über das VPN werden nach schriftlicher Anfrage über ein Support-Ticket bereitgestellt.
- e. E-Mail-Benachrichtigungen – eine Benachrichtigungsfunktion, die Benutzer über ihren Zugriff auf den Cloud-Service sowie Kennwortänderungen und Administratoren über den Status des Cloud-Service sowie geplante Änderungen informiert.
- f. Automatisierte Überwachung und Wiederherstellung – Funktion, mit der die Verfügbarkeit des Cloud-Service während 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen die Woche überwacht und eine Wiederherstellung durchgeführt wird, falls der Cloud-Service nicht mehr reagiert oder nicht mehr erreichbar ist.
- g. Geplante Service-Updates – Alle 30 bis 90 Tage werden Wartungs- und Feature-Updates für den Cloud-Service durchgeführt. IBM wird die Kontoadministratoren zwei Wochen vorher über geplante Service-Updates informieren. Bei größeren Updates, die ein Upgrade des Basisprodukts einschließen, wird IBM in Absprache mit den Kunden ein Upgrade einer Nicht-Produktionsumgebung vornehmen, damit die Kunden die neue Version testen können, bevor das Upgrade in der Produktionsumgebung durchgeführt wird. Die Kunden sind dafür verantwortlich, ihre Anwendungen mit der neuen Version in der Nicht-Produktionsumgebung zu testen und IBM innerhalb von 30 Tagen Rückmeldung über eventuelle Probleme zu geben.
- h. Kontoadministrator – verfügt über ein Benutzerkonto mit Kennwort für den Zugriff auf die Betriebsumgebung, um anderen Benutzern Zugriff auf die Betriebsumgebung zu erteilen und Benutzerrollen zuzuordnen oder zu löschen. Die Zugriffsberechtigung eines Kontoadministrators kann mehreren Benutzern erteilt werden.

Der Cloud-Service wird in zwei Konfigurationen angeboten, basierend auf dem Erwerb von entweder Express-Benutzern (Express Users) oder Enterprise-Benutzern (Enterprise Users) und API-Aufrufen.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Diese Konfiguration basiert auf dem Erwerb von Express-Benutzern und API-Aufrufen. Zusätzlich zu den oben beschriebenen allgemeinen Features umfasst diese Konfiguration die folgenden spezifischen Funktionen:

- Betriebsumgebung – stellt eine Einzelinstanz mit einer einzelnen virtuellen Umgebung bereit, die für die produktive oder die nicht produktive Nutzung verwendet werden kann. Diese Umgebung wird

nicht mit Hochverfügbarkeit bereitgestellt. Die Kapazität für die Umgebung basiert auf der Anzahl an Express-Benutzern und API-Aufrufen, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.

- Disaster-Recovery – Der Cloud-Service führt eine tägliche Sicherung der Konfigurations- und Produktionsdaten durch, die für die automatisierte Wiederherstellung des Cloud-Service verwendet werden kann. Die Sicherungen werden verschlüsselt und in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort in derselben globalen Region gespeichert.
- Objektspeicher – Der Kunde kann maximal einen (1) Objektspeicher nutzen.
- Speicher – Der Cloud-Service stellt eine Speicherkapazität von 300 GB für Inhalte bereit („Content-Speicher“). Der Kunde kann zusätzliche Speicherkapazität durch Erwerb der Option „Additional Storage“ oder „Archive Storage“ hinzufügen.

### 1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Diese Konfiguration basiert auf dem Erwerb von Enterprise-Benutzern und API-Aufrufen. Zusätzlich zu den oben beschriebenen allgemeinen Features umfasst diese Konfiguration die folgenden spezifischen Funktionen:

- Betriebsumgebung – stellt eine Einzelinstanz mit einer dedizierten Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebung mit den folgenden Merkmalen bereit:
  - Nicht produktiv genutzte Entwicklungsumgebung – eine virtuelle Umgebung ohne Hochverfügbarkeit für die nicht produktive Nutzung. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Enterprise-Benutzern und API-Aufrufen, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.
  - Nicht produktiv genutzte Testumgebung – eine virtuelle Umgebung ohne Hochverfügbarkeit für die nicht produktive Nutzung. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Enterprise-Benutzern und API-Aufrufen, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.
  - Produktionsumgebung – eine hoch verfügbare virtuelle Umgebung, die bereit für die produktive Nutzung ist. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Enterprise-Benutzern und API-Aufrufen, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.
- Disaster-Recovery – Der Cloud-Service nutzt eine Kombination von Sicherungen und Datenreplikation von Konfigurations- und Produktionsdaten in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort in derselben globalen Region. Die Sicherungen können für die automatisierte Wiederherstellung des Cloud-Service verwendet werden.
- Objektspeicher – Es werden mehrere Objektspeicher unterstützt. Der Erwerb zusätzlicher Hauptspeicherkapazität kann erforderlich sein, wenn mehrere Objektspeicher im Cloud-Service genutzt werden.
- Speicher – Der Cloud-Service stellt Speicherkapazität für Inhalte („Content-Speicher“) abhängig von der Gesamtzahl der erworbenen Berechtigungen für gleichzeitig angemeldete Benutzer bereit. Die Kunden können zusätzliche Speicherkapazität durch Erwerb der Option „Additional Storage“ hinzufügen.

Gleichzeitig angemeldete Enterprise-Benutzer	Menge an Content-Speicher für die produktive Nutzung
50 oder mehr	500 GB
100 oder mehr	1 TB
200 oder mehr	1 TB
300 oder mehr	2 TB
400 oder mehr	2 TB
500 oder mehr	3 TB
1.000 oder mehr	3 TB
2.000 oder mehr	4 TB
5.000 oder mehr	5 TB

## **1.2 Optionale Services**

### **1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, eine softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Übertragung eingehender Daten an den Cloud-Service zu erwerben. Informationen über das VPN werden nach schriftlicher Anfrage über ein Support-Ticket bereitgestellt. Dieses Feature ist für die Express- oder Enterprise-Konfiguration verfügbar.

### **1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Speicherkapazität für Situationen zu erwerben, in denen der Speicherbedarf die Kapazität übersteigt, die für die erworbene Anzahl an Benutzern und API-Aufrufen zur Verfügung steht. Die Speichermenge (1-TB-Inkrement) kann einer einzelnen Umgebung zugeordnet oder über mehrere Umgebungen innerhalb der Cloud-Service-Instanz verteilt werden. Dieses Feature ist für die Express- oder Enterprise-Konfiguration verfügbar.

### **1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, Archivierungsspeicher zu erwerben. Archivierungsspeicher ist eine kosteneffiziente Alternative für Daten, auf die weniger häufig zugegriffen werden muss. Diese Option ist als Ergänzung, nicht als Ersatz, für die Standardspeicheroption gedacht, die für Datenspeicher mit aktuelleren Daten und höherer Zugriffsfrequenz vorgesehen ist. Archivierungsspeicher kann in 1-TB-Inkrementen erworben werden. Dieses Feature ist für die Express- oder Enterprise-Konfiguration verfügbar.

### **1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzlichen Hauptspeicher für Situationen zu erwerben, in denen der Hauptspeicherbedarf der Lösung die Datenverarbeitungskapazität überschreitet, die für die erworbene Anzahl an Benutzern und API-Aufrufen zur Verfügung steht. Beispielsweise kann die Implementierung mehrerer Anwendungen oder die Erhöhung der Anzahl an Objektspeichern mehr Hauptspeicherkapazität erfordern. Die Hauptspeichermenge (16-GB-Inkrement pro virtueller Maschine) kann einer einzelnen Umgebung zugeordnet oder über mehrere Umgebungen (in 16-GB-Inkrementen pro virtueller Maschine) innerhalb der Cloud-Service-Instanz verteilt werden. Dieses Feature ist nur für die Enterprise-Konfiguration verfügbar.

### **1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Produktionsumgebungen für die produktive oder die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Jede zusätzliche Produktionsumgebung bietet Hochverfügbarkeit. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl der Benutzer, die für die Produktionsumgebung erworben wird. Dieses Feature ist nur für die Enterprise-Konfiguration verfügbar.

### **1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Umgebungen für die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Eine Nicht-Produktionsumgebung bietet keine Hochverfügbarkeit. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl der Benutzer, die für die Nicht-Produktionsumgebung erworben wird. Dieses Feature ist nur für die Enterprise-Konfiguration verfügbar.

### **1.2.7 IBM Enterprise Records**

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, alle Aktivitäten, die sich auf Dokumente und andere Schriftstücke (Records) beziehen, zu automatisieren und so den gesamten Lebenszyklus von Dokumenten und Schriftstücken von der Erstellung bis zur Löschung zu unterstützen, indem Berechtigungen für die folgenden verfügbaren Cloud-Services erworben werden:

#### **a. IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records Add On**

Dieser als Add-on verfügbare Cloud-Service ermöglicht den Erwerb von Records Management für Produktions- oder Nicht-Produktionsumgebungen. Dieses Feature ist für das Angebot IBM Business Automation Content Services on Cloud Express oder IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise erhältlich.

b. **IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records Add On**

Dieser als Add-on verfügbare Cloud-Service ermöglicht den Erwerb von Records Management für eine zusätzliche Umgebung, die für nicht produktive Zwecke genutzt wird, und ist nur für Kunden mit einer Berechtigung für IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise erhältlich.

c. **IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records Add On**

Dieser als Add-on verfügbare Cloud-Service ermöglicht den Erwerb von Records Management für eine zusätzliche Produktionsumgebung, die für die produktive oder nicht produktive Nutzung aktiviert werden kann. Dieses Add-on ist nur für Kunden mit einer Berechtigung für IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise erhältlich.

## 2. **Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz**

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

## 3. **Service-Levels und technische Unterstützung**

### 3.1 **Service-Level-Agreement**

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

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

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

### 3.2 **Technische Unterstützung**

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

## **4. Gebühren**

### **4.1 Gebührenmetriken**

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist die Anzahl Benutzer, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf den Cloud-Service zugreifen. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.
- „API-Aufruf“ ist der Aufruf der Cloud-Services über eine programmierbare Schnittstelle.
- „Verbindung“ ist die Anbindung oder Zuordnung einer Datenbank, einer Anwendung, eines Servers oder einer anderen Art von Einheit, die für den Cloud-Service verfügbar gemacht wurden oder werden.
- „Terabyte“ (TB) entspricht  $2^{40}$  Byte an Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.
- „Gigabyte (GB)“ entspricht  $2^{30}$  Byte an Daten, die in den Cloud-Services verarbeitet, analysiert, verwendet, gespeichert oder konfiguriert werden.

## **5. Zusätzliche Bedingungen**

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

### **5.1 Zugriff für externe Benutzer**

Der Kunde kann externen Benutzern (z. B. Kunden, Lieferanten, Bevollmächtigten, Partnern) Zugriff auf den Cloud-Service erteilen. Er ist für diese externen Benutzer verantwortlich, insbesondere für jegliche Forderungen der externen Benutzer.