

IBM Business Automation Workflow on Cloud

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

1. Cloud-Service

IBM Business Automation Workflow on Cloud ist eine Software-as-a-Service-Lösung, die Funktionen für das Management von Geschäftsprozessen und -vorgängen in einem einzigen Workflow-Angebot in der Cloud integriert. Die Lösung vereint Informationen, Prozesse und Benutzer, um einen umfassenden Überblick über Arbeitsabläufe zu bieten. Workflow nutzt zusätzlich zum Prozessmanagement Funktionen für Advanced Analytics, Geschäftsregeln und Collaboration, um erfolgreichere, optimierte Geschäftsergebnisse zu fördern.

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. Virtual Private Network (VPN) – eine einzelne optionale softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Übertragung ausgehender Daten zwischen dem Cloud-Service und 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 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 Versionsupgrade für IBM Business Process Manager einschließen, wird IBM in Absprache mit den Kunden ein Upgrade der Entwicklungsumgebung vornehmen, damit die Kunden die neue Version testen können, bevor das Upgrade in der Prozesslaufzeitumgebung durchgeführt wird. Die Kunden sind dafür verantwortlich, alle Prozessanwendungen mit der neuen Version in der Entwicklungsumgebung 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 die Zugriffe der Benutzer auf die Betriebsumgebung zu verwalten und Benutzerrollen zuzuordnen oder zu löschen. Die Zugriffsberechtigung eines Kontoadministrators kann mehreren Benutzern erteilt werden.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

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

- Betriebsumgebung – stellt eine Einzelinstanz mit einer dedizierten Entwicklungs- und Workflow-Laufzeitumgebung mit folgenden Merkmalen bereit:

- Entwicklungsumgebung – eine virtuelle Umgebung ohne Hochverfügbarkeit für die nicht produktive Nutzung. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Express-Benutzern, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.
- Workflow-Laufzeitumgebung – eine virtuelle Umgebung ohne Hochverfügbarkeit. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Express-Benutzern, 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 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.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

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

- Betriebsumgebung – stellt eine Einzelinstanz mit einer dedizierten Entwicklungs-, Test- und Workflow-Laufzeitumgebung mit den folgenden Merkmalen bereit:
 - Entwicklungsumgebung – eine virtuelle Umgebung ohne Hochverfügbarkeit für die nicht produktive Nutzung. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Enterprise-Benutzern, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.
 - Testumgebung – eine virtuelle Umgebung ohne Hochverfügbarkeit für die nicht produktive Nutzung. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Enterprise-Benutzern, die für die Cloud-Service-Instanz erworben werden.
 - Workflow-Laufzeitumgebung – eine hochverfügbare virtuelle Umgebung, die bereit für die produktive Nutzung ist. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl an Enterprise-Benutzern, 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 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.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-Production Environment

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Testumgebungen für die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Eine Testumgebung 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.

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Prozesslaufzeitumgebungen 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.

1.2.3 IBM Business Automation Workflow 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 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.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, Cloud-Objektspeicher zu erwerben. Cloud-Objektspeicher 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. Cloud-Objektspeicher kann in 1-TB-Inkrementen erworben werden. Dieses Feature ist für die Express- oder Enterprise-Konfiguration verfügbar.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow 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 zur Verfügung steht. Beispielsweise kann die Implementierung mehrerer Anwendungen, die Verarbeitung großer Dokumente 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.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow 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.

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 Sheets, 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=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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

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.
- „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“ entspricht 2^{30} Byte an Daten, die in den Cloud-Services verarbeitet, analysiert, verwendet, gespeichert oder konfiguriert werden.
- „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.

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 Process Designer	<p>Der Kunde darf auf die Aktivierungssoftware IBM Process Designer für die Entwicklung von Prozessanwendungen zugreifen und diese herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zum Cloud-Service her. Die Nutzung von IBM Process Designer ist auf die Anzahl der Benutzer begrenzt, die Zugriff auf die Entwicklungsumgebung haben.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>Der Kunde darf auf die Aktivierungssoftware IBM Integration Designer für die Entwicklung von Prozessanwendungen zugreifen und diese herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zum Cloud-Service her. IBM Integration Designer ist nur für die Enterprise-Konfiguration verfügbar. Im Rahmen des Cloud-Service dürfen bis zu fünf (5) Benutzer des Cloud-Service auf die Aktivierungssoftware IBM Integration Designer zugreifen und diese verwenden. Zugriff für zusätzliche Benutzer kann mit einer Berechtigung für IBM Integration Designer erworben werden.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 Zugriff für externe Benutzer

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

5.3 Benchmarking

Der Kunde darf die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service oder zugehörige Unterkomponenten an Dritte weitergeben, sofern (A) er öffentlich vollständig offenlegt, welche Methode im Benchmarktest angewendet wurde (z. B. Hardware- und Softwarekonfiguration, Installationsverfahren und Konfigurationsdateien); (B) er den Benchmarktest durchführt, indem er den Cloud-Service in der angegebenen Betriebsumgebung unter Verwendung der neuesten anwendbaren Updates, Patches und Fixes einsetzt, die für den Cloud-Service von IBM oder Drittanbietern, die IBM Produkte anbieten („Drittanbieter“), zur Verfügung gestellt werden; und (C) er alle Anweisungen zur Leistungsoptimierung befolgt und alle bewährten Verfahren („Best Practices“) anwendet, die in der Programmdokumentation und auf den Support-Websites für das Programm zu finden sind. Wenn der Kunde die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service veröffentlicht, haben IBM und die Drittanbieter (ungeachtet gegenteiliger Regelungen in einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM oder den Drittanbietern) das Recht, die Ergebnisse von Benchmarktests hinsichtlich der Produkte des Kunden zu veröffentlichen, vorausgesetzt, IBM oder die Drittanbieter erfüllen beim Testen der Produkte des Kunden die obigen Anforderungen unter (A), (B) und (C).