

IBM Cloud Garage Services Direct und IBM Watson Expert Services – Direct

Sofern nachstehend nicht anders angegeben, kommen die Bedingungen der Servicebeschreibung für IBM Cloud zur Anwendung.

1. Beschreibung des Cloud-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 in Abschnitt 7 definiert.

1.1 IBM Cloud Garage Services Direct Design Thinking Workshop

Dieser 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 Cloud-Services oder andere IBM Lösungen nutzt.

Im Rahmen dieses Service hält IBM einen IBM Design-Thinking-Workshop ab. IBM Design Thinking vereint die besten branchenweit anerkannten Designmethoden, ergänzt diese durch drei grundlegende Praktiken, die als Hills, Sponsor Users und Playbacks bezeichnet werden, und verbindet Wissen aus der realen Entwicklung mit realen Benutzern an weltweiten IBM Cloud Garage-Standorten.

Der IBM Design-Thinking-Workshop wird von bis zu drei Kursleitern innerhalb von einer Woche (Dauer bis zu 5 Tage, maximal 96 Personenstunden) an einem IBM Cloud Garage- oder einem anderen IBM Standort durchgeführt. Der im IBM Design-Thinking-Workshop zu behandelnde Anwendungsfall wird durch Diskussion zwischen dem Kunden und dem IBM Team definiert. Dies umfasst die folgenden Aktivitäten:

- Identifizierung der Problempunkte von Benutzern
- Definition von Personas
- Gedankenaustausch zu Lösungen
- Identifizierung von Hypothesen und Experimenten
- Definition eines Minimum Viable Product (MVP)
- Untersuchung einer technischen Lösungsarchitektur, einschließlich einer Hybrid-Cloud-Architektur und potenzieller Integrationspunkte mit der IBM Cloud als Plattform für die Lösung
- Erstellung eines Konzeptentwurfs unter Verwendung von Drahtmodellen, sofern geeignet

IBM geht für eine ordnungsgemäße Durchführung des Service von folgenden Voraussetzungen aus:

- Teilnehmer im Kundenteam: Architekt, Geschäftsführer und IT-Manager, Produktmanager
- Teilnehmer im IBM Team: User Experience Leader, Lösungsarchitekt/Technischer Leiter
- Der Kunde liefert eine „Idee“ oder ein „Projekt“ und hat die Aufgabenstellung mit IBM geprüft

Das Ergebnis des Workshops ist eine vereinbarte Hypothese und eine Projektdefinition für ein MVP.

Der Liefergegenstand des IBM Cloud Garage Services Design Thinking-Service ist eine Zusammenstellung der Ergebnisse des Workshops. Darin werden die Hauptideen, Themen und Erkenntnisse aus dem Workshop festgehalten, Artefakte und wichtige Entscheidungen dokumentiert und erläutert, auf welche Weise das Team schließlich den vereinbarten MVP-Vorschlag erreicht hat. IBM wird eine Softcopy dieses Dokuments im PDF-Format zur Verfügung stellen.

1.2 IBM Cloud Garage Services Direct Prepare and Plan

Im Rahmen dieses Service werden potenzielle Anwendungsfälle des Kunden untersucht und Vorschläge für die Konfiguration seiner IBM Cloud-Umgebung zu deren Übernahme unterbreitet.

Während dieses Service arbeiten IBM und der Kunde daran, die aktuellen und zukünftigen Ziele für die Nutzung der IBM Cloud-Umgebung des Kunden zu identifizieren, und IBM legt einen Plan vor, wie diese

Umgebung konfiguriert werden muss, um die wichtigsten Anwendungsfälle bestmöglich zu unterstützen. Der Service umfasst zwei (2) Sitzungen, die unmittelbar nacheinander innerhalb einer Woche (Dauer bis zu 5 Tage, maximal 40 Personenstunden) an einem IBM Cloud Garage- oder einem anderen IBM Standort stattfinden. In der ersten Sitzung werden im Rahmen einer Anwendungsidentifizierung die Anwendungsfälle des Kunden untersucht sowie die erforderlichen Plattformanforderungen und -leistungsmerkmale ermittelt, Schwerpunkt der zweiten Sitzung ist die Entwicklung einer Anwendungsarchitektur, in der Themen wie DevOps, Vernetzung, Sicherheit und Integrationen behandelt werden. Die Ergebnisse werden in einem Dokument über die grundlegende Anwendungsarchitektur und in einem grundlegenden Implementierungsplan erfasst.

IBM geht für eine ordnungsgemäße Durchführung des Service von folgenden Voraussetzungen aus:

- Teilnehmer im Kundenteam: Architekt, Geschäftsführer und IT-Manager, Produktmanager
- Teilnehmer im IBM Team: Lösungsarchitekt
- Der Kunde hat bestimmte Anwendungsfälle definiert

Der Liefergegenstand der IBM Cloud Garage Services Prepare and Plan ist ein Softcopy-Dokument, in dem die Architekturtopologie und Empfehlungen beschrieben werden. Der Workshop umfasst nicht die tatsächliche Aktualisierung der IBM Cloud-Umgebungen.

1.3 IBM Cloud Garage Services Direct MVP Build-up

Bei diesem Service wird ein IBM Cloud Garage-Team für die Projektdurchführung (vier oder mehr Personen, Dauer 1 Woche) an einem IBM Cloud Garage- oder einem anderen IBM Standort bereitgestellt, das sich wie folgt zusammensetzt:

- Zwei IBM Cloud Garage-Entwickler, die als Paarprogrammierer mit Entwicklern des Kunden zusammenarbeiten oder alleine arbeiten (maximal 80 Personenstunden) und den Kunden bei der IBM Cloud-Entwicklung beratend unterstützen
- Ein technischer Leiter der IBM Cloud Garage (maximal 24 Personenstunden), der den Kunden als leitender Produktberater bei der Entwicklung in der IBM Cloud unterstützt
- Ein oder mehrere IBM Cloud Garage-Designer (maximal 32 Personenstunden), die den Kunden beim User Experience Design/Visual Design beratend unterstützen

Für diesen Service besteht bei jedem Kundenprojekt folgende zwingende Voraussetzung:

- Der Workshop für den IBM Cloud Garage Services Design Thinking-Service muss vor Beginn jedes Projekts absolviert werden.

In der ersten Woche eines MVP-Entwicklungsprojekts wird eine Konzeption erarbeitet, bei der sich das IBM Cloud Garage-Team für die Projektdurchführung und der Kunde auf eine nach Prioritäten geordnete Liste von „User Stories“ verständigen, die den Umfang der MVP-Anwendung eingrenzen. Diese Liste der User Stories wird in einem Team-Repository-Tool erfasst. Die Priorisierung der User Stories wird regelmäßig überprüft und vom Produkteigner des Kunden in Abstimmung mit dem IBM Cloud Garage-Team im Team-Repository-Tool gepflegt.

Der Liefergegenstand des IBM Cloud Garage MVP Build-Up ist eine gemeinsam vereinbarte Gruppe von User Stories und Anwendungsartefakten, die auf IBM Cloud bereitgestellt werden.

1.4 IBM Cloud Garage Services Direct Architectural Consultancy

Dieser Service wird von einem IBM Cloud Garage-Architekten erbracht, der die Bereitstellung von IBM Cloud in Form von Architekturberatung an einem IBM Cloud Garage- oder einem anderen IBM Standort unterstützt (Dauer 1 Woche, maximal 40 Personenstunden). Der IBM Cloud Garage-Architekt übernimmt die Vordenkerrolle, gibt Empfehlungen und Anleitungen hinsichtlich der Struktur und der übergeordneten Grundsätze und zeigt bewährte Arbeitsweisen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von IBM Cloud im Kontext hybrider Unternehmensumgebungen auf.

Bei diesem Service werden keine Materialien in Form von Hardcopy- oder Softcopy-Dokumenten erstellt.

1.5 IBM Cloud Garage Cloud-Native Developer Bootcamp Direct

Bei diesem Service führt ein Kursleiter Schulungen (Dauer 1 zusammenhängende Woche, maximal 40 Personenstunden) für bis zu zwölf Teilnehmer an einem IBM Cloud Garage- oder einem anderen IBM Standort durch. Die Schulung besteht aus einer Kombination von Vorträgen und praktischen Übungen und konzentriert sich auf die Vermittlung von Kenntnissen für Entwickler zur IBM Cloud. Im Rahmen der

Schulung wird ein Teil der folgenden Themen behandelt, die vom Kunden und dem IBM Cloud Garage-Team gemeinsam ausgewählt und koordiniert werden:

- Ermittlung der wichtigsten Features, Verfahren und Architektur von Cloud-nativen Anwendungen
- Beschreibung des Konzepts von 12-Faktor-Anwendungen und -Microservices
- Beschreibung der Rolle von DevOps in der Cloud-Anwendungsentwicklung
- Ermittlung der Schritte für die Implementierung Cloud-nativer Anwendungen in der IBM Cloud

Bei diesem Service werden keine Materialien in Form von Hardcopy- oder Softcopy-Dokumenten erstellt.

1.6 IBM Cloud Garage Developer Bootcamp Direct

Bei diesem Service führt ein Kursleiter Schulungen (Dauer 2 zusammenhängende Wochen, maximal 80 Personenstunden) für bis zu zwölf Teilnehmer an einem IBM Cloud Garage- oder einem anderen IBM Standort durch. Die Schulung wird als immersives Bootcamp abgehalten, das sich an Entwickler richtet, die die IBM Cloud Garage-Methode für die Softwareproduktentwicklung erlernen wollen. Die Schulung beginnt mit einer IBM Design-Thinking-Minispielung und einem Überblick über Lean Startup und Extreme Programming. Anschließend absolvieren die Bootcamp-Teilnehmer einen Einstiegsworkshop und führen mehrere tägliche Iterationen zu Pair-Programming, Refactoring, testgesteuerter Entwicklung, Continuous Integration und Continuous Delivery durch, um funktionierenden Code zu entwickeln.

Für diesen Service bestehen zwei zwingende Voraussetzungen: Jeder Kursteilnehmer muss einen aktiven IBM Cloud-Account und einen Account bei Sauce Labs haben.

Bei diesem Service werden keine Materialien in Form von Hardcopy- oder Softcopy-Dokumenten erstellt.

1.7 IBM Watson Expert Services – Direct 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 folgende Voraussetzungen für den Cloud-Service erfüllen:

- 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 (Aktivität 3), sofern erforderlich
- Separat erworbene Berechtigungen für die angegebenen Watson Data & AI Services

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

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

1.7.1 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 zu Watson Data & AI Services, einschließlich praktischer Übungen, falls angemessen, 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.

1.8 IBM Watson Expert Services – Direct 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 folgende Voraussetzungen für den Cloud-Service erfüllen:

- 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 (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 (4 Day) schließen Folgendes ein:

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

1.8.1 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 praktischer Übungen, falls angemessen, 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.

1.9 IBM Watson Expert Services – Direct 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
- d. 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 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.

1.10 IBM Watson Expert Services – Direct 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 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. Inhalte und Datenschutz

Der Kunde bestätigt, dass IBM im Rahmen von Transaktionen für den IBM Cloud Garage Services Direct Design Thinking Workshop, IBM Cloud Garage Services Direct Prepare and Plan, IBM Cloud Garage Services Direct MVP Build-up, IBM Cloud Garage Service Direct Architectural Consultancy, IBM Cloud Garage Cloud-Native Developer Bootcamp Direct, IBM Cloud Garage Developer Bootcamp Direct und IBM Watson Expert Services – Direct Learn (2 Day) keine personenbezogenen Daten des Kunden bereitgestellt werden, für die die Anforderungen der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) Anwendung finden.

Im Falle einer Änderung wird der Kunde IBM schriftlich informieren und es gelten die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa>, die die Vereinbarung ergänzen. Darüber hinaus werden IBM und der Kunde eine Anlage zu den EB-AV vereinbaren (gemäß Beschreibung in den EB-AV). Die Anlage zu den EB-AV und, falls zutreffend, eine Ergänzung der EB-AV für kundenspezifische Services werden für diese Transaktion gelten.

Für Transaktionen, die IBM Watson Expert Services – Direct Learn (4 day), IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard) und IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Premium) einschließen, finden die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> sowie die beigefügte Anlage zu den EB-AV 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-Level-Agreement

Für diese Services ist kein Service-Level-Agreement verfügbar.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Dieser Service wird mit der folgenden Gebührenmetrik angeboten:

Kundenprojekt – Ein Kundenprojekt (Engagement) besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Dem Kunden wird jedes Kundenprojekt während des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt.

5. Zusätzliche Bedingungen

5.1 Allgemeines

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, die vom Kunden gelieferten Feedbacks zu verwerten.

5.2 Eigentumsrecht an bereitgestellten Materialien

Die bei der Bereitstellung dieser Angebote von IBM erstellten und dem Kunden zur Verfügung gestellten Materialien (mit Ausnahme von 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.

6. Lizenzerteilung

6.1 Lizenz für bestehende Werke

Soweit bestehende Werke in Projektmaterialien eingebettet sind, die dem Kunden im Rahmen dieser Servicebeschreibung übergeben werden, erteilt IBM dem Kunden eine nicht ausschließliche, weltweite und (vorbehaltlich seiner Zahlungsverpflichtungen) unwiderrufliche Lizenz, bestehende Werke, bei denen es sich nicht um bestehende lizenzierte Werke handelt, zu verwenden, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, vorzuführen und abgeleitete Werke davon zu erstellen.

7. Begriffsbestimmungen

Inhalte – Inhalte sind sämtliche Daten, Software und Informationen, die vom Kunden oder von IBM bzw. den jeweiligen berechtigten Benutzern im Cloud-Service bereitgestellt, für den Zugriff freigegeben oder eingegeben werden (jeweils „Kundeninhalte“ und „IBM Inhalte“ genannt). Zu den Inhalten gehören beispielsweise auch 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.

Bestehende Werke – Urheberrechtlich geschützte Werke, IBM Inhalte und andere Liefergegenstände, die dem Kunden unter dieser Servicebeschreibung bereitgestellt und/oder zugänglich gemacht, aber nicht erstellt werden, und 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“). Ein Beispiel für ein bestehendes lizenziertes Werk ist IBM Watson, einschließlich der Watson-Erweiterungen und IBM Inhalte. IBM ist die ausschließliche Eigentümerin der bestehenden Werke.

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

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.

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.

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 – Direct Learn (4 Day)
- IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Standard)
- IBM Watson Expert Services – Direct On Demand Consulting (Premium)

1. Verarbeitung

IBM verarbeitet personenbezogene 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.

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

In der folgenden Liste ist festgelegt, welche besonderen Kategorien personenbezogener Daten des Kunden generell im Rahmen des Service verarbeitet werden können.

- 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.