

IBM Sterling Web Forms

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

1. Cloud-Service

IBM Sterling Web Forms ermöglicht den elektronischen Handel zwischen einem Kunden und den Drittbenedutzern des Cloud-Service, die vom Kunden zum Zugriff auf den Cloud-Service berechtigt werden, um Daten mit ihm auszutauschen oder den Cloud-Service in seinem Auftrag zu nutzen (nachfolgend „Gastbenutzer“ genannt). Die Gastbenutzer können über einen unterstützten Internet-Browser auf die Website des Cloud-Service zugreifen und elektronische Formulare anzeigen und verarbeiten. Der Cloud-Service bietet dem Kunden und seinen Gastbenutzern eine Übersicht über die von ihnen hochgeladenen Inhalte.

Der Cloud-Service verfügt über folgende Funktionen:

- Verwaltungssite – Ermöglicht dem Cloud-Service-Benutzer die Erstellung von Mitteilungen, das Anzeigen einer Reihe vordefinierter Berichte über die Aktivitäten eines Gastbenutzers und die Verwaltung der Datenbanken, aus denen die vordefinierten Optionen und Daten für den Gastbenutzer zur Verarbeitung von Transaktionen bereitgestellt werden.
- Web Forms-Benutzersite – Ermöglicht es einem Gastbenutzer, Transaktionen mit dem Kunden elektronisch über eine Internetverbindung abzuwickeln, indem beide die Möglichkeit erhalten, elektronische Geschäftsdokumente in einer Benutzerschnittstelle über einen unterstützten Internet-Browser aufzurufen.
- Ordnersuche und Details – Bietet dem Cloud-Service-Benutzer Einblick in die Dokumente, die sich im Mail Eingang- oder Mailausgangsordner, im Archivordner und im Papierkorb des Gastbenutzers befinden.

2. Inhalte und Datenschutz

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

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableid=1413339598184>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-

Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

2.1 Nutzung von Daten

IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich während der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.

3. Service-Level-Agreement

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

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

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

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

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

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

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

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

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- „Entitäts-ID“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung, auf die in der Cloud-Service-Umgebung mit unterschiedlichen Begriffen verwiesen werden kann, wie z. B. Kunden-ID, Partner-ID, Lieferanten-ID, Hersteller-ID oder EDI-ID. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der im Cloud-Service enthaltenen Entitäts-IDs während des Messzeitraums abzudecken, der im Auftragsdokument angegeben ist.

5.2 Zusatzgebühren

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

5.3 Abrechnungshäufigkeit

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

5.4 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

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

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

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

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

7.2 Zugang für Gastbenutzer

Die Gastbenutzer des Kunden müssen ggf. einer von IBM bereitgestellten Onlinevereinbarung zustimmen, damit sie auf den Cloud-Service zugreifen und diesen nutzen können. Der Kunde ist für die Gastbenutzer verantwortlich, insbesondere für a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf den Cloud-Service, b) Gebühren, die für die Gastbenutzer anfallen, oder c) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer.

7.3 Datenübertragung

Im Rahmen der Nutzung des Cloud-Service werden ggf. Inhalte (einschließlich Kunden-ID und Kennwort) von Systemen oder Netzen Dritter bzw. an oder über Systeme oder Netze Dritter wie das Internet und sonstige Verbindungsservices übertragen, die nicht der Kontrolle von IBM unterliegen und für die IBM weder verantwortlich noch haftbar ist. Die über die Cloud-Service-Umgebung für die Handelspartner-Community des Kunden übermittelten Inhalte werden von den Sendern und Empfängern dieser Inhalte möglicherweise nicht als vertraulich behandelt. Der Kunde muss die Inhalte verschlüsseln, wenn er sicherstellen möchte, dass die Inhalte weder in der Cloud-Service-Umgebung noch bei der Übertragung über Netze von IBM und Dritten lesbar oder entschlüsselbar sind. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Auswahl der Protokolle und Verfahren zur Übertragung der Inhalte über Netze von IBM und Dritten sowie die damit verbundenen Risiken.

IBM darf Inhalte nur dann außerhalb des Landes übertragen oder speichern, in dem der Kunde oder seine Endkunden und Lieferanten sowie die Organisationsentitäten, mit denen er eine Geschäftsbeziehung unterhält („Handelspartner“ genannt), ansässig sind, wenn dies zur Bereitstellung des Cloud-Service erforderlich oder durch geltendes Recht oder den Rechtsweg vorgeschrieben ist.

Der Cloud-Service kann das Übertragen von Inhalten zwischen dem Kunden und seinen Handelspartnern entweder über Direktverbindungen mit IBM oder Verbindungen über ein oder mehrere Gateways oder Netze Dritter („Verbindungsservices“ und „Verbindungsprovider“) umfassen. Vorbehaltlich der Regelungen in einer separaten Vereinbarung zwischen dem Kunden und einem Verbindungsprovider übernimmt der Verbindungsprovider keine Haftung im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.

7.4 Einrichtung

Der Kunde wird IBM ausreichenden Zugang zu seinen Systemen gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und Ressourcen bereitstellen und allen anderen Verpflichtungen nachkommen, die für die Einrichtung des Cloud-Service erforderlich sind, ohne IBM dafür Kosten in Rechnung zu stellen.