

### IBM Business Process Manager on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und 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 Business Process Manager on Cloud ist eine Software-as-a-Service-Lösung, die eine Plattform für das Geschäftsprozessmanagement bietet sowie die transparente Gestaltung und das Management von Geschäftsprozessen ermöglicht. Dazu gehören Funktionen für Prozessdesign, Ausführung, Überwachung und Optimierung.

Die folgenden Basisfunktionen stehen den Benutzern zur Verfügung, für die der Kunde Berechtigungen erwirbt:

- a. Betriebsumgebung – enthält eine Einzelinstanz mit einer dedizierten Entwicklungs-, Test- und Produktionslaufzeitumgebung.
- b. Website des Cloud-Service – bietet eine Website für die Benutzer zum Zugriff auf die Betriebsumgebungen und die Verwaltungsfunktionen zum Konfigurieren und Steuern des Cloud-Service.
- c. Virtual Private Network (VPN) – bietet eine einzelne optionale softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Kommunikation zwischen dem Cloud-Service und externen Systemen. Informationen über VPN werden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt. Diese Anfrage muss an [SupportBPMonCloud@us.ibm.com](mailto:SupportBPMonCloud@us.ibm.com) gesendet werden.
- d. E-Mail-Benachrichtigungen – bietet eine Benachrichtigungsfunktion, mit der die Benutzer über ihren Zugriff auf den Cloud-Service sowie Kennwortänderungen und die Administratoren über den Status des Cloud-Service und geplante Änderungen informiert werden.
- e. Automatische Onlinesicherung – führt eine tägliche Sicherung durch, die für die automatisierte Wiederherstellung des Cloud-Service verwendet werden kann. Die Sicherungen werden verschlüsselt und in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort gespeichert.
- f. Automatisierte Überwachung und Wiederherstellung – überwacht die Verfügbarkeit des Cloud-Service und führt eine Wiederherstellung durch, falls der Cloud-Service nicht mehr reagiert oder nicht mehr erreichbar ist.
- g. Kontoadministrator – verfügt über ein Benutzerkonto mit Kennwort für den Zugriff auf die Betriebsumgebung, um die Benutzerzugriffe auf die Betriebsumgebung zu verwalten und Benutzerrollen zuzuordnen oder zu löschen. Die Zugriffsberechtigung eines Kontoadministrators kann mehreren Benutzern erteilt werden.

#### 1.2 Optionale Features

##### 1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, für zusätzliche Benutzer Zugriffs- und Nutzungsrechte für die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zu erwerben.

##### 1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzlichen Speicher für die interne Datenbank und den eingebetteten Dokumentspeicher von BPM zu erwerben.

##### 1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzlichen Hauptspeicher für Situationen zu erwerben, in denen der Hauptspeicherbedarf der Prozesslösung die Datenverarbeitungskapazität überschreitet, die für die erworbene Anzahl Benutzer zur Verfügung steht.

##### 1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

Der On-Demand Consulting (ODC) Professional-Service bietet Fernzugriff über das Online-ODC-Portal für bis zu fünf (5) Entwickler (Ansprechpartner des Teilnehmers). Die Ansprechpartner des Teilnehmers

haben rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränkter Zugriff zur Einreichung von Anfragen in einem Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und Experten. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von BPM on Cloud anfordern, wie beispielsweise zur Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode. Weitere Beispiele sind Codeprüfungen von Lösungsimplementierungsartefakten, die Prüfung von Artefakten, die nicht direkt zur Lösung gehören (z. B. Dokumentation), Unterstützung bei konkreten Fragen zur Lösung oder Technologie, Empfehlungen in Bezug auf Best Practices, Unterstützung bei Implementierungsproblemen, die über die normalen Produktunterstützungskanäle nicht unterstützt werden, Prüfung der Systemarchitektur und Größenbestimmungen, Empfehlungen und Vorschläge für die Durchführung erfolgreicher Upgrades und Migrationen, wenn neue Releases zur Verfügung gestellt werden, oder Beratung im Zusammenhang mit der Fehlerbehebung bei Integrations- und Konfigurationsproblemen, die nach dem Setup auftreten.

### **1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement**

Der ODC Enterprise-Service bietet Fernzugriff über das Online-ODC-Portal für bis zu zehn (10) Entwickler (Ansprechpartner des Teilnehmers). Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränkter Zugriff zur Einreichung von Anfragen in einem Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und Experten. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von BPM on Cloud anfordern, wie beispielsweise zur Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode.

Weitere Beispiele sind Codeprüfungen von Lösungsimplementierungsartefakten, die Prüfung von Artefakten, die nicht direkt zur Lösung gehören (z. B. Dokumentation), Unterstützung bei konkreten Fragen zur Lösung oder Technologie, Empfehlungen in Bezug auf Best Practices, Unterstützung bei Implementierungsproblemen, die über die normalen Produktunterstützungskanäle nicht unterstützt werden, Prüfung der Systemarchitektur und Größenbestimmungen, Empfehlungen und Vorschläge für die Durchführung erfolgreicher Upgrades und Migrationen, wenn neue Releases zur Verfügung gestellt werden, oder Beratung im Zusammenhang mit der Fehlerbehebung bei Integrations- und Konfigurationsproblemen, die nach dem Setup auftreten.

Die Teilnehmer können IBM ODC beauftragen, Unterstützung bei gemeinsam vereinbarten Arbeitsergebnissen mit festgelegten Anfangs- und Endterminen bis zu einem Umfang von 24 Stunden pro Subscription-Monat zu leisten. Zu den Arbeitsergebnissen kann auch die Unterstützung bei bestimmten Musterbeispielen oder einsatzbarem Lösungscode gehören. Eine Führungskraft und/oder die Ansprechpartner des Teilnehmers können ferner an wöchentlichen Statusgesprächen mit dem Leiter der ODC-Kundenunterstützung teilnehmen.

### **1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement**

Der Cloud-Service ermöglicht weiteren Entwicklern den Zugang zu ODC Professional oder Enterprise über die in diesen Angeboten enthaltene Anzahl an Entwicklern hinaus.

## **2. Sicherheitsbeschreibung**

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

## **3. Service-Level-Agreement**

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. 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 die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, 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 (3) 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 Vorfalles 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 den 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 ein Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

### 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)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

\* 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.

Beispiel: 60 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 60 Minuten Ausfallzeit = 43.140 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 99,86 % in einem Vertragsmonat
--	--

## 4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden in der Dokumentation des Cloud-Service und im IBM Software Support Handbook beschrieben. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 2 Stunden	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 5.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- b. **Gleichzeitig angemeldeter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf den Cloud-Service zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt sie nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Der Kunde muss Berechtigungen für die maximale Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Benutzer erwerben, die zur gleichen Zeit auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf den Cloud-Service zugreifen.
- c. **Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht  $2 \text{ hoch } 30$  Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.

- d. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

## 5.2 **Einrichtungsgebühren**

Für die erstmalige Einrichtung (Setup) kommt eine Einmalgebühr zur Anwendung, die mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum berechnet wird, die im Auftragsdokument angegeben sind.

Für jede zusätzliche bestellte Instanz des Cloud-Service kommt eine einmalige Einrichtungsgebühr (Setup-Gebühr) mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum zur Anwendung, die im Auftragsdokument angegeben sind.

## 5.3 **Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

## 5.4 **Zusatzgebühren**

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

## 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. **Aktivierungssoftware**

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden darf.

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Zugriff auf Designer Tool – Der Kunde darf auf IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zur Entwicklung von Prozessanwendungen zugreifen und diese Aktivierungssoftware herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zum Cloud-Service her.

Benutzerbeschränkung beim Designer Tool – Im Rahmen des Cloud-Service dürfen bis zu fünf (5) Benutzer des Cloud-Service auf die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zugreifen und diese verwenden.

## 8. **Links zu Websites oder anderen Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

## 9. **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).

## **10. Beschleuniger und Beispielmateriale**

Der Cloud-Service kann einige Komponenten in Quellcodeform (nachfolgend „Quellenkomponenten“ genannt) und sonstige Materialien enthalten, die als „Beispielmateriale“ gekennzeichnet sind. Der Kunde darf die Quellenkomponenten und Beispielmateriale nur zur internen Verwendung kopieren und ändern, sofern keine in den Quellenkomponenten oder Beispielmateriale enthaltenen Copyrightvermerke oder Eigentumshinweise geändert oder gelöscht werden. IBM stellt die Quellenkomponenten und Beispielmateriale ohne eine Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung (ausdrücklich oder stillschweigend) zur Verfügung, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.