

IBM Payments Gateway

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway ist eine Cloud-Service-Zahlungslösung, die über eine PCI-konforme Umgebung eine Verbindung zu Kundensystemen herstellt, um Zahlungsinformationen von Endkunden zu erfassen und zu verarbeiten.

1.2 Zusätzliche Angebote

Der Kunde muss IBM Payments Gateway in Verbindung mit mindestens einem (1) der folgenden Cloud-Service-Payment-Angebote erwerben:

1.2.1 IBM Payments Gateway API Payment

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen, die über eine API übertragen werden, die aus einer Reihe von Web-Services besteht, die eine einfache Integration mit Kundensystemen ermöglichen. Die API bietet eine einzelne Schnittstelle für weltweite Zahlungen zwischen Banken und Dienstleistern in einer Vielzahl von Ländern und Währungen.

1.2.2 IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen, die über die Hosted Payment Page (HPP), eine Inkasso- und Wallet-Management-GUI übertragen werden, die in Websites, mobile Commerce-Sites, Smartphone-Apps, Call-Center-Anwendungen und Back-Office-Erfassungssysteme integrierbar ist. Die Hosted Payment Page wird in einem HTML-Inline-Frame (I-Frame) zur Verfügung gestellt.

1.2.3 IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen, die über die JSON-Schnittstelle (JSON = JavaScript Object Notation) übertragen werden, die die Entwicklung von Zahlungsfunktionen in nativen Smartphone-Anwendungen vereinfacht.
- Die JSON-Schnittstelle bietet eine Reihe von Zahlungs-APIs, die über HTTP-Methoden auf der zugehörigen URL ausgeführt werden, wobei die Datenbereitstellung im JSON-Format erfolgt.

1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen in der Form von Autorisierungs- oder Zahlungsanforderungen, die über die Hosted Payment Page (HPP) oder über eine API-Schnittstelle an eine der Banken oder einen der Dienstleister übertragen werden, die im IBM Payments Gateway PG 0 Acquirer-Dokument aufgelistet sind, das auf der Website des Produkts verfügbar ist.

1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen in der Form von Autorisierungs- oder Zahlungsanforderungen, die über die Hosted Payment Page (HPP) oder über eine API-Schnittstelle eine der Banken oder einen der Dienstleister übertragen werden, die im IBM Payments Gateway PG 1 Acquirer-Dokument aufgelistet sind, das auf der Website des Produkts verfügbar ist.

1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

Das Angebot Stored Value Payments verarbeitet Transaktionen, die vom Stored-Value-Konto eines Kunden ausgelöst und von einem Marketplace-Händler akzeptiert werden. Dieser Teil vereinfacht den Zahlungsverkehr innerhalb dieser Closed-Loop-Marketplace-Struktur.

1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions

IBM Pay Transactions sind Transaktionen, die von Händlern über die Händleranwendung in einem komplexen mobilen Check-out-Szenario akzeptiert werden. Dieses Angebot enthält eine Orchestrierungsfunktion, welche die Interaktion zwischen CRM, POS und Token-Vault-Systemen ermöglicht; die IBM Token Vault, die den Kunden die Speicherung und den anschließenden Zugriff auf Zahlungsmethoden in einer PCI-konformen Datenvault ermöglicht; und eine Verbindung zu einem Payment Switch, der die Übertragung von Transaktionen zur Verarbeitung ermöglicht.

1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation

Dieses Angebot erstellt Berichte, die erwartete Abrechnungstransaktionen und -beträge überwachen und mit tatsächlich erfolgten Abrechnungen vergleichen und dabei problematische Einzeltransaktionen zur Lösung optisch hervorheben.

1.2.9 IBM Payments Gateway Settlement

Zu den Funktionen gehören:

- Transaktionen, die von einem Verkäufer an das Geldinstitut eines Käufers übertragen werden und Zahlungsinformationen für die Zahlungsabwicklung (Settlement) enthalten.

1.2.10 IBM Premium Account Support

Das Servicepaket Payment Gateway – Premium Account Support bietet eine erweiterte fortlaufende Servicelösung für unsere Kunden und umfasst bis zu 10 Stunden pro Monat, die von einem Services Delivery Manager erbracht werden. Der Service wird remote erbracht und beinhaltet operative Überprüfungen, einschließlich der Metriken, sowie Überprüfungen anstehender Ereignisse und Änderungsprozesse und Überprüfungen von Eskalationen. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden.

1.3 Setup-Services

1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup ist eine Self-Service-Onboarding-Lösung, die dem Kunden die Einrichtung eines (1) Händlerkontos mit einem (1) Acquirer für mehrere Zahlungsmethoden ermöglicht. Dieses Paket enthält eine (1) Projekt-ID für das Händlerkonto in einem Land.

Das Paket beinhaltet bis zu 6 Stunden an Unterstützung per E-Mail über das Kundenportal und verfällt 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup ist ein Service für die Konfiguration des Payment Reconciliation-Moduls. Dieser Service beinhaltet die Einrichtung (Setup) eines (1) Händlerkontos (d. h. eines Projektkodes), einschließlich voraktivierter Acquirer, in den definierten Ländern. Der Kunde wird die Details des Setups für den Kontenabgleich, einschließlich der Details für Zahlungsabwicklung und Abgleich (Settlement and Reconciliation) sowie Abrechnung, bereitstellen, die für die Konfiguration des Moduls verwendet werden. Der Service beinhaltet 46 Stunden für Konfigurationstätigkeiten. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup

Der IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Configuration-Service ist ein optionales Paket für die Konfiguration des Stored Value Payment-Moduls. Das Stored-Value-Schema wird mit mehreren teilnehmenden Händlern, Steuer- und Gebührenkonten sowie elektronischen Gutscheinen (E-Voucher) und einem ausgeglichenen Stored-Value-Konto für die einzelnen Endbenutzer eingerichtet. Der Kunde stellt die Details für die Einrichtung der Abrechnung und die Kontoinformationen der Händlerbank für die Aktivierung des Stored-Value-Features zur Verfügung. Jedes Stored-Value-Schema gehört einem bestimmten Stored-Value-Provider und arbeitet mit einer einzigen Währung. Dieser Service beinhaltet 12 Stunden für die Vermittlung von Fachwissen zur Konfiguration. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup

IBM Pay Transactions Setup ermöglicht den Kunden den Zugriff auf die IBM Pay-Orchestrierungsfunktion, den Zugriff auf die PCI-konforme Token-Vault und die Übertragung von Transaktionsdetails zwischen dem Point-of-Sale, dem Token-Vault und dem jeweiligen Payment Switch. Dieser Setup-Service ist erforderlich, um die Subscription des Kunden für den IBM Pay Transactions-Service zu aktivieren.

1.4 Remote erbrachte Services

1.4.1 IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration Remotely Delivered Service

Der Service IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration bietet bewährte Verfahren (Best Practices), Projektbegleitung und Zugang zu einem Experten, um die Bereitstellung des IBM Payments Gateway-Service zu vereinfachen. Dieses Paket umfasst bis zu 27 Stunden an Unterstützung durch einen Experten. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.2 IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration Remotely Delivered Service

Der Service IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration stellt eine Reihe virtueller Inkassokonten für eine (1) voraktivierte Inkassobank in einem Land bereit, einschließlich automatisierter Zustellung und Verarbeitung von Kontoauszügen, Richtlinien für automatisierten Abgleich, Regeln für die Freigabe virtueller Kontonummern sowie Berichten und Mitteilungen an den Händler. Der Virtual Account Payments-Service wird nur für eine vordefinierte Liste von Inkassobanken voraktiviert. Einige Inkassobanken bieten keine virtuellen Konten an. Andere Inkassobanken verlangen die Einrichtung einer separaten EPA-Verbindung (EPA = Electronic Payment Advice). Weitere Informationen sind in der Liste der IBM Payment Gateway Acquirer zu finden. Der Kunde wird IBM die Händlerkontoinformationen für die Verarbeitung von Zahlungen über virtuelle Konten bereitstellen. Der Service beinhaltet 9 Stunden für Konfigurationstätigkeiten.

Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.3 IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration Remotely Delivered Service

Das Paket IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration ist ein Service für die Konfiguration eines (1) Verzeichnisses zur Speicherung von Kundendatendateien. Bestimmte Unterkonten oder Projektcodes erhalten Zugriff auf die Verzeichnisse. Die zu speichernden Daten werden vom Kunden über eine Web-Service-Anforderung bereitgestellt. Der Service beinhaltet 5 Stunden für Konfigurationstätigkeiten.

Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.4 IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration ist ein optionaler Service, mit dem die angegebene Zahlungsmethode für den definierten Acquirer im Land der Bereitstellung aktiviert wird. Der Kunde wird IBM zum Konfigurieren der Cloud-Service-Lösung die Setup-Informationen für die Händler-ID bereitstellen. Anschließend wird der Kunde einen Abnahmetest für das betreffende Land durchführen, um die Konfiguration vor der Übernahme in die Produktion zu testen. Nicht eingeschlossen bei diesem Service sind jegliche Gebühren, die der Acquirer dem Kunden ggf. für die Bereitstellung, die Verbindung oder für Transaktionen in Rechnung stellt.

Der Service beinhaltet 4 Stunden für Konfigurationstätigkeiten. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.5 IBM Payments Gateway – Additional Project Codes Remotely Delivered Service

Die IBM Payments Gateway – Additional Project Codes stellen zusätzliche Händler-ID-Konten (die in Einer- oder Zehnerpaketen berechnet werden) auf der Payments Gateway-Lösung bereit. Jede Händler-ID stellt einen eindeutigen Projektcode in der Lösung dar. Diese Option ermöglicht es dem Kunden, neue oder zusätzliche Händler-IDs oder Projektcodes anzufordern und dem Cloud-Service hinzuzufügen. Die Anzahl der Händler-IDs/Projektcodes, die angefordert werden können, sind von der Anzahl der zusätzlich erworbenen Projektcodes abhängig. Jeder zusätzliche Projektcode bzw. jede zusätzliche Händler-ID wird unter demselben Hauptprojektcode und der vorhandenen Konnektivität und dem vorhandenen Zertifikat

verwendet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, IBM die Händler-ID-Informationen für die Konfiguration bereitzustellen. Jeder gebührenpflichtige Service zum Hinzufügen eines Projektkodes beinhaltet 7 Stunden für Konfigurationstätigkeiten. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.6 IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration Remotely Delivered Service

Der Service IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration ermöglicht dem Kunden die Verwaltung mehrerer Acquirer. Nach der Konfiguration durch IBM und den jeweiligen Acquirer ruft der Account Updater automatisch Informationen über Ersatzkarten und Bankkonten für die Karten und Konten ab, die im IBM Wallet gespeichert sind. Nicht eingeschlossen bei diesem Service sind jegliche Gebühren, die der Acquirer dem Kunden ggf. für die Bereitstellung, die Verbindung oder für Transaktionen in Rechnung stellt.

Der Service beinhaltet 89 Stunden für Remote Services. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.7 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth & Settle) Remotely Delivered Service

Der Service IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle) erstellt und zertifiziert eine Acquirer-Verbindung zum Payments Gateway-Basisservice. Bestandteil dieses Service sind die Prüfung der Acquirer-Spezifikationen unter geschäftlichen und technischen Aspekten, der Abgleich mit der Cloud-Service-Lösung und die Zertifizierung mit dem Acquirer, um die Autorisierung von kartenlosen Transaktionen (Card not present) zu unterstützen. E-Commerce, MOTO, sich wiederholender MCC-Code und Unterstützung für 3DSecure sind eingeschlossen, sofern sie vom angeforderten Acquirer über das öffentliche Internet verfügbar sind. Nicht eingeschlossen bei diesem Service sind jegliche Gebühren, die der Acquirer dem Kunden ggf. für die Bereitstellung, die Verbindung oder für Transaktionen in Rechnung stellt. Der Kunde ist für die Einführung von IBM beim Acquirer und die Unterstützung des Beziehungsmanagements beim Einrichten der neuen Verbindung verantwortlich.

Dieser Service beinhaltet 219 Stunden für remote erbrachte Design- und Implementierungsservices für den definierten Acquirer. Der Remote Service endet 180 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.8 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) Remotely Delivered Service

Das Servicepaket IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) ist ein optionaler Service für die Erstellung und Zertifizierung einer Acquirer-Verbindung zum Cloud-Service. Bestandteil dieses Servicepakets sind die Prüfung der Acquirer-Spezifikationen unter geschäftlichen und technischen Aspekten, der Abgleich mit der Cloud-Service-Lösung und die Zertifizierung mit dem Acquirer, um die Autorisierung, Zahlungsabwicklung (Settlement) und den Electronic Payment Advice (EPA, elektronische Umsatzdatei) für kartenlose Transaktionen (Card not present) zu unterstützen. E-Commerce, MOTO, sich wiederholender MCC-Code und Unterstützung für 3DSecure sind eingeschlossen, sofern sie über den angeforderten Acquirer verfügbar sind. Nicht eingeschlossen bei diesem Service sind jegliche Gebühren, die der Acquirer dem Kunden ggf. für die Bereitstellung, die Verbindung oder für Transaktionen in Rechnung stellt. Der Kunde ist für die Einführung von IBM beim Acquirer und die Unterstützung des Beziehungsmanagements beim Einrichten der neuen Verbindung verantwortlich.

Dieser Service beinhaltet 223 Stunden für remote erbrachte Design- und Implementierungsservices für den definierten Acquirer. Der Remote Service endet 180 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.9 IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) ist ein optionaler Service für die Erstellung und Zertifizierung eines Acquirers gegenüber dem Cloud-Service. Der Electronic Payment Advise (EPA) wird verwendet, um elektronische Zahlungsdaten in Berichte über Zahlungsabgleichprozesse aufzunehmen. Nicht eingeschlossen bei diesem Service sind jegliche Gebühren, die der Acquirer dem Kunden ggf. für die Bereitstellung, die Verbindung oder für

Transaktionen in Rechnung stellt. Nicht eingeschlossen bei diesem Service sind jegliche Gebühren, die der Acquirer dem Kunden ggf. für die Bereitstellung, die Verbindung oder für Transaktionen in Rechnung stellt. Der Kunde ist für die Einführung von IBM beim Acquirer und die Unterstützung des Beziehungsmanagements beim Einrichten der neuen Verbindung verantwortlich.

Dieser Service beinhaltet 223 Stunden für remote erbrachte Design- und Implementierungsservices für den definierten Acquirer. Der Remote Service endet 180 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.10 IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting Remotely Delivered Service

Die IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting-Services unterstützen den Kunden bei der Erstellung einer Übersicht über alle Integrationspunkte und Systemschnittstellen für die Zahlungslösung. Der Service umfasst eine Überprüfung der Integrationspunkte des Kunden sowie der Zahlungskanäle, Call-Center, des Kreditmanagements, Betrugsmanagements und der Finanzsysteme. Das Konzept beinhaltet eine Überprüfung und Empfehlungen für die IBM APIs, die für die Verwendung mit dem definierten Integrationspunkt geeignet sind.

Dieser Service beinhaltet 15 Stunden für remote erbrachte Services. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.11 IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting unterstützt den Kunden bei der Integration der IPG Hosted Payment Page API in die vorhandene Webinfrastruktur des Kunden. Der Service umfasst eine Überprüfung der Webschnittstelle, der Seitensequenzierung, von Teilzahlungen, Zahlungsrichtlinien und Konfigurationsüberlegungen.

Dieser Service beinhaltet 24 Stunden für die remote Vermittlung von Fachwissen. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.12 IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

Der IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting-Service unterstützt den Kunden bei der Dokumentation der Check-out-Lösung für seine Websites, M-Commerce-Sites und Smartphone-Anwendungen. Im Rahmen des Angebots werden die Wallet-Instrumente überprüft, einschließlich Karten, Bankkonten, PayPal und Stored Value. Die Lösung dokumentiert gängige Anwendungsfälle, wie beispielsweise Zahlungen mit nur einem Klick in E-Commerce- und Smartphone-Anwendungen, Wallet-Management in den persönlichen Kontoeinstellungen, AutoPay-Registrierung und automatische Zahlungen.

Dieser Service beinhaltet 19 Stunden für remote erbrachte Services. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.13 IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

Der IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting-Service unterstützt den Kunden bei der Dokumentation der Auftragsbestätigungs- und Auftragsausführungsprozesse. IBM wird zusammen mit dem Kunden die Auftragsbestätigungsverfahren, einschließlich Offline-Zahlungen, Handhabung von Zahlungsverweigerungen und Teilzahlungen, überprüfen. Im Rahmen der Lösung werden insbesondere folgende Prozesse überprüft:

- des Auftragsfreigabeprozess, einschließlich Risikomanagement und Genehmigungsverarbeitung, und
- der Erfassungsprozess, einschließlich Zahlungen, die in einem oder in zwei Schritten erfolgen, Online Transaction Capture (OLTC), Teilzahlungen und Betragsabweichungen sowie Prozesse mit langen Abwicklungszyklen und abgelaufener Autorisierung.

Dieser Service beinhaltet 40 Stunden für Remote Services. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.14 IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

Der IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting-Service unterstützt den Kunden beim Entwurf seiner Zahlungslösung für eine Call-Center-Umgebung. Im Rahmen des Service werden folgende Prozesse überprüft:

- die manuelle Zahlungsabwicklung über das IBM Payments Gateway Virtual Terminal und die Integration der IBM Hosted Payment Page in eine Call-Center-Umgebung und
- die im Call-Center des Kunden verfügbaren Zahlungsmethoden, einschließlich Verwendung des Virtual Terminals für Such- und Abrufvorgänge.

Dieser Service beinhaltet 15 Stunden für Remote Services. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.15 IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

Die IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting-Services sind ein optionaler Service, der einen Experten für den Zahlungsabgleich bereitstellt, um den Kunden beim Design einer durchgängigen Verarbeitung (Straight-through-Processing) von Zahlungen mithilfe des IBM Payment Reconciliation-Service zu unterstützen. Der Beratungsservice beinhaltet eine Überprüfung des automatisierten Abgleichs von Offline-Zahlungen, Straight-through-Processing-Datenfeeds und die Erstellung operativer Berichte über das Settlement-Verfahren.

Dieser Service beinhaltet 40 Stunden für die remote Vermittlung von Fachwissen, um die Verwendung des Payment Reconciliation-Service zu vereinfachen, zu entwerfen und zu dokumentieren. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.16 IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting Remotely Delivered Service

Der IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting-Service unterstützt den Kunden beim Entwerfen und Implementieren von Stored-Value-Lösungen mit Vorausbezahlung oder nachträglicher Bezahlung unter Verwendung des Stored Value Hosts von IBM. Im Rahmen der Lösung werden folgende Prozesse überprüft:

- die Konfiguration des Schemas und der Stored Value Host-Konten, Benutzerkonten, Händlerkonten, gespeicherten Zahlungen und Gutscheine sowie das Risikomanagement und
- die Sperrung oder Freigabe von Benutzer- und Händlerkonten, die Berichterstellung und die Datenfeeds.

Der Service beinhaltet 34 Stunden für Remote Services. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden die Bestellung des Remote Service bestätigt, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Sicherheitsbeschreibung

2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über ein Team für Informationssicherheit und hat Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien festgelegt, die an die IBM Mitarbeiter kommuniziert werden. IBM verlangt, dass die Mitarbeiter, jährlich an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. Die IBM Sicherheitsrichtlinien werden jedes Jahr basierend auf branchenüblichen Standards und gemäß den IBM Geschäftsanforderungen erneut validiert. Bei Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt. Aufgrund der IBM Standards für physische Sicherheit ist der Zugang zu IBM Rechenzentren auf autorisierte Mitarbeiter beschränkt. Zu diesem Sicherheitskonzept gehört auch eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die überwacht werden. Besucher werden beim Betreten des Rechenzentrums registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet.

2.2 Zugriffskontrolle

Die autorisierten IBM Mitarbeiter verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. IP-Adressen können blockiert werden, um den Zugriff durch bekannte kompromittierende Internet-Sites und durch Benutzer in Ländern, die einem US-Embargo unterliegen, zu verhindern. Zugriffe auf Kundendaten und Datenübertragungen in die oder aus

der Hosting-Umgebung werden protokolliert. In IBM Rechenzentren, die diesen Cloud-Service unterstützen, ist der Einsatz von Wifi untersagt.

Im Rahmen des Cloud-Service müssen die Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt des Kunden verschlüsselt werden. Die spezifischen Verschlüsselungsverfahren werden vertraglich mit dem Kunden vereinbart und für die Verschlüsselung müssen sowohl auf der IBM Seite als auch der Kundenseite SSL-Zertifikate installiert werden. Es werden nur persönliche Daten erfasst, die für die Zahlungsabwicklung erforderlich sind. Im Cloud-Service vorhandene Inhalte, die auf ihre Übertragung warten, werden nicht verschlüsselt.

2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen der Betriebssysteme, Anwendungssoftware und Firewallregeln werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam geprüft. Das Rechenzentrum wird von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Autorisierte Administratoren und externe Anbieter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) im Einsatz. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME und Site-to-Site-VPN. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

2.4 Aktivitätsprotokollierung

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositories, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. Um Manipulationsmöglichkeiten zu minimieren sowie zentrale Analyse, Alerting und Berichterstellung zu ermöglichen, wird die Aktivitätsprotokollierung in Echtzeit durchgeführt und die Protokolle werden in zentralen Protokollrepositories abgelegt. Zur Vermeidung von Manipulationen werden die Daten signiert. Die Protokolle werden in Echtzeit und mithilfe periodischer Analyseberichte analysiert, um Unregelmäßigkeiten aufzudecken. Die Systembediener werden bei Unregelmäßigkeiten benachrichtigt und wenden sich bei Bedarf an einen rund um die Uhr im Einsatz befindlichen Sicherheitsspezialisten.

2.5 Compliance

In den IBM Payments Gateway-Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard ISAE3402 (oder einem vergleichbaren Standard) durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Die jährliche PCI-DSS-Zertifizierung von IBM beinhaltet Audits vor Ort durch externe Qualified Security Assessors (Trustwave) in allen IBM Payments Gateway-Rechenzentren. Die Bescheinigung (Attestation of Compliance = AoC) oder das Bestätigungsschreiben über die Einhaltung der Bestimmungen (Compliance Letter) wird dem Kunden und seinen Prüfern auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

2.6 Erklärung zu Sicherheitsvorkehrungen

Zur Sicherheit von IT-Systemen gehört der Schutz von Systemen und Informationen in Form von Vorbeugung, Erkennung und Reaktion auf unbefugte Zugriffe innerhalb des Kundenunternehmens und von außen. Unbefugte Zugriffe können das Ändern, Löschen oder die missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung von Informationen sowie die Beschädigung oder den Missbrauch der Kundensysteme für Attacken auf andere zur Folge haben. Ohne einen umfassenden Sicherheitsansatz sollte kein IT-System oder -Produkt als vollständig sicher angesehen werden und kein einzelnes Produkt und keine einzelne Sicherheitsmaßnahme kann unbefugte Zugriffe vollständig verhindern. IBM Systeme und Produkte werden als Teil eines umfassenden Sicherheitskonzepts entwickelt, sodass die Einbeziehung zusätzlicher Betriebsprozesse erforderlich ist. Ferner wird vorausgesetzt, dass andere Systeme, Produkte oder Services so effektiv wie möglich sind. IBM übernimmt keinerlei Gewähr dafür, dass Systeme und Produkte vollkommen vor böswilligem oder rechtswidrigem Verhalten Dritter geschützt sind.

2.7 Datenschutz

IBM und der Kunde sind für die Einhaltung ihrer jeweiligen Verpflichtungen unter den geltenden Datenschutzgesetzen in Bezug auf personenbezogene Daten (gemäß der Definition des Begriffs in den geltenden Datenschutzgesetzen), die von IBM unter dieser Vereinbarung für den Kunden gespeichert oder verarbeitet werden (nachfolgend „Kundendaten“ genannt) selbst verantwortlich. Durch Abschluss

dieser Vereinbarung ernennt der Kunde IBM zum Auftragsverarbeiter für die Kundendaten. Der Kunde bleibt allein dafür verantwortlich, über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung der Kundendaten durch IBM unter dieser Vereinbarung zu entscheiden, insbesondere dafür, dass IBM durch die Verarbeitung gemäß seinen Anweisungen nicht gegen geltende Datenschutzgesetze verstößt. IBM und der Kunde bestätigen jeweils, dass sie die Maßnahmen der anderen Partei zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze nicht überprüfen werden. Durch die Bestimmungen dieser Vereinbarung ist weder IBM noch der Kunde daran gehindert, alle Maßnahmen durchzuführen, die zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze für notwendig erachtet werden. Wenn der Kunde zusätzliche oder andere Services zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze benötigt, können diese Services gemäß dem in Anhang C beschriebenen Verfahren zur Änderung des Leistungsumfangs und unter Verwendung der als Anlage E beigefügten Änderungsgenehmigung angefordert werden. Der Kunde bestätigt, dass er allein die Verantwortung dafür trägt, zu entscheiden, ob die in dieser Vereinbarung angegebenen Sicherheitsmaßnahmen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze darstellen. IBM ist nicht verpflichtet, andere außer den in diesem Vertrag angegebenen oder den für Auftragsverarbeiter geltenden Sicherheitsmaßnahmen für die Kundendaten durchzuführen oder zu beachten. IBM wird die Kundendaten gemäß diesem Vertrag und in dem Umfang verarbeiten, den IBM zur Bereitstellung der Services für notwendig oder angebracht hält. Der Kunde entscheidet alleine darüber, ob grenzüberschreitende Datenübermittlungen von Kundendaten durch IBM oder den Kunden unter diesem Vertrag den geltenden Datenschutzgesetzen entsprechen.

2.8 Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die folgende Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible Informationen gelten:

- Kontaktinformationen, wie Namen, Adressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen
- Berechtigungsnachweise für Zahlungen von Endkunden
- Die Übertragung, Speicherung und Nutzung dieser Daten unterliegt den Payment Card Industry – Data Security Standards (PCI-DSS) und wird jährlich auf Einhaltung dieser Standards hin überprüft.

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.

4. 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 Monats 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 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 Monats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Monat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

4.1 Service-Levels

Der Kunde kann einen Anspruch jeweils nur in Bezug auf einen der folgenden Service-Levels in einem Monat geltend machen.

* 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.

4.1.1 Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Monat

Die IBM Schnittstellen für die Web-Services, die Hosted Payment Page und das virtuelle Terminal stehen den Kunden während eines Monats mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,95 % zur Verfügung.

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,95 %	2 %
< 99,80 %	4 %
< 99,60 %	6 %
< 99,30 %	8 %
< 99,00 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Monat, in denen die Web-Services, die Hosted Payment Page und das Virtual Terminal von IBM verfügbar sind und auf Kundenanforderungen reagieren, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Monat, multipliziert mit 100.

4.1.2 Antwortzeit der IBM Web-Services in einem Monat

IBM bietet zwei SLAs für die Antwortzeit an:

a. Gemittelte Antwortzeit der IBM Web-Services

Die gemittelte IBM Antwortzeit bei den Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize liegt unter 100 Millisekunden.

Die IBM Antwortzeit für einen bestimmten Web-Service wird ermittelt, indem die Zeitspanne ab dem Zeitpunkt des Eintreffens der Web-Service-Anforderung am Eingangspunkt des IBM Systems bis zum Zeitpunkt der Rückantwort des IBM Web-Service an den Kunden gemessen wird, abzüglich der Zeit, die das IBM System auf Antworten von nachgeordneten externen Dienstleistern gewartet hat.

Das Service-Level-Ziel wird bei den Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize als gemittelte IBM Antwortzeit über alle Web-Service-Anforderungen in einem bestimmten Monat berechnet.

Gemittelte Antwortzeit (in einem Vertragsmonat)	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
> 100 ms	2 %
> 500 ms	6 %
> 1 Sekunde	10 %

b. **Antwortzeit bei 99 % der IBM Web-Services**

Bei 99 % der Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize liegt die IBM Antwortzeit unter 1 Sekunde.

Die Antwortzeit wird auf die gleiche Weise berechnet wie die oben beschriebene gemittelte Antwortzeit bei IBM Web-Services.

Das Service-Level-Ziel wird bei den Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize als 99 %-Perzentil der IBM Antwortzeit über alle Web-Service-Anforderungen in einem bestimmten Vertragsmonat berechnet.

Antwortzeit bei 99 % der IBM Web-Services (in einem Vertragsmonat)	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription- Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
> 1 Sekunde	2 %
> 5 Sekunden	6 %
> 10 Sekunden	10 %

4.2 Ausschlüsse

Wenn der Kunde gleichzeitig auftretende Ausfallzeiten in Bezug auf

- a. die Web-Services, die Hosted Payment Page und das Virtual Terminal oder
- b. die Antwortzeiten der Web-Services CheckoutStartSession und CardAuthorize

meldet, wird IBM die sich überschneidenden Ausfallzeiten als eine einzige Ausfallzeit behandeln.

Der Kunde darf keine Ansprüche in Bezug auf SLAs für Antwortzeiten einreichen, wenn gemäß einem Verfügbarkeits-Service-Level Ausfallzeiten für denselben Zeitraum verzeichnet wurden.

5. Service-Level-Ziele

Die folgenden Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber dem Kunden nicht garantiert werden. Falls IBM die Service-Level-Ziele nicht einhält, werden keine Rückerstattungen, Gutschriften oder Ersatzleistungen gewährt.

Service	Ziel
Durchlaufzeit bei der Batchverarbeitung	90 % aller Transaktionsbatches werden innerhalb von 60 Minuten nach dem Empfang vollständig abgearbeitet.
Reaktionsfähigkeit auf E-Mails	95 % der an die gemeinsam genutzte Support-Mailbox gesendeten E-Mails werden innerhalb von 24 Stunden während der Geschäftszeiten beantwortet.
Antwortzeit des 24x7-Help-Desks	Der Help-Desk von IBM, der rundum die Uhr im Einsatz ist (24x7), beantwortet Telefonanrufe in weniger als 60 Sekunden.
Sicherheitsmanagement	<ul style="list-style-type: none">• IBM bestätigt, dass sie für die Sicherheit der verarbeiteten Daten der Karteninhaber des Kunden verantwortlich ist, und wird die Zertifizierung nach PCI-DSS Level 1 mindestens einmal jährlich erneuern.• IBM wird Sicherheitslücken, die ein hohes Risiko darstellen, innerhalb von 10 Tagen beheben.• IBM wird Sicherheitslücken, die ein geringes Risiko darstellen, innerhalb von 30 Tagen beheben.
Verfügbarkeit des Vorproduktionssystems	<ul style="list-style-type: none">• Verfügbarkeit für Kundentests rund um die Uhr (24x7).• Das Vorproduktionssystem arbeitet außerhalb der regulären Arbeitszeiten (MEZ) unbeaufsichtigt.• Vorfälle, die das Vorproduktionssystem betreffen, werden standardmäßig nach Fehlerklasse 3 behandelt.

6. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und Telefon bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des Cloud-Service zu betrachten und unterliegen daher dieser Servicebeschreibung. Die technische Unterstützung ist beim Cloud-Service eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: 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.	Benachrichtigung des Kunden innerhalb von 15 Minuten	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Benachrichtigung des Kunden innerhalb von 15 Minuten	Mo-Fr zu den lokalen Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Keine Benachrichtigung erforderlich	Mo-Fr zu den lokalen Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Keine Benachrichtigung erforderlich	Mo-Fr zu den lokalen Geschäftszeiten

7. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

7.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Tausend Ereignisse** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Berechtigungen für tausend Ereignisse basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und werden in Paketen mit jeweils eintausend Ereignissen gemessen. Diese Berechtigungen sind spezifisch für den Cloud-Service und der Ereignistyp darf nicht gegen die Berechtigungen für tausend Ereignisse für einen anderen Cloud-Service oder einen anderen Ereignistyp ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Messzeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.

Bei diesem Cloud-Service wird ein Ereignis als Mastertransaktion definiert und in Paketen mit jeweils eintausend Ereignissen gezählt. Eine Mastertransaktion besteht aus einer Folge von Anweisungen, die von einer programmexternen Anwendung (z. B. einem Web-Channel für

Business-Banking oder einem Channel für manuelle Nachrichteneingabe) oder von einem Ereignis im Programm (z. B. einer wiederkehrenden Zahlung oder der Uhrzeit zum Starten der Massenverarbeitung) ausgelöst wird. Die Mastertransaktion steuert die zugehörige Geschäftsaktivität und logische Arbeitseinheit, einschließlich aller Updates und Ereignisse, die den diversen Verarbeitungsschritten zugeordnet sind, und endet, wenn die letzte Anweisung an eine externe Anwendung gesendet wird oder der Verarbeitungslebenszyklus abgeschlossen ist. Eine Mastertransaktion löst während ihres Verarbeitungslebenszyklus zugrunde liegende Transaktionen aus.

7.2 Anteilige Monatsgebühren

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

7.3 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.

8. 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.

9. Zusätzliche Bedingungen

9.1 Allgemeines

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