

## IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen 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 Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud-Service) bietet folgende Funktionen:

- a. Hochgeschwindigkeitsarchivierung
  - Laden, Indexieren und Archivieren von Druckausgaben, die von Anwendungen generiert werden, wie beispielsweise Berichte, Rechnungen, Statements, Richtlinien, Explanation Of Benefits, Zahlungs- und Kredittransaktionen usw.
  - Flexibilität bei der Verarbeitung großer Datendateien mit mehreren Dokumenten
  - Unterstützung für eine Vielzahl von Dateiformaten wie PDF, AFP, LineData (Zeilendaten) und XML
- b. Automatische Indexierung
  - Das Programm zum Laden und Indexieren in der Cloud extrahiert automatisch Metadaten aus Berichten, Statements und anderen Dokumenten und befüllt damit die Indexfelder in der relationalen Datenbank für effiziente Such- und Abrufvorgänge
- c. Effiziente Speichernutzung
  - Archivierte Daten werden für eine effiziente Speichernutzung komprimiert
- d. Archivierung mit Ablaufdatum für Dokumente
  - Für eine weitere Optimierung der Speichernutzung können Geschäftsrichtlinien definiert werden, damit archivierte Daten abhängig von der Art des Berichts oder Statements usw. automatisch ablaufen
- e. Archivierung von Banktransaktionen, die XML-Standards entsprechen
- f. Webzugriff und mobiler Zugriff auf archivierte Statements, Berichte usw.
- g. Die Volltextsuche kann so eingerichtet werden, dass gespeicherte Dokumente anhand beliebiger in den Dokumenten enthaltener Texte gesucht werden können
- h. Aktivierung von Sperren, die den Ablauf von Dokumenten verhindern
- i. Regelmäßige Verteilung von Berichten an bestimmte interne Benutzer
- j. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- k. Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- l. Bis zu 4 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten
- m. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Verschlüsselung der Daten bei der Übertragung und im Ruhezustand, Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, werden separat angeboten)
- n. Active Directory-Integration

Eingeschlossene Optionen: (Microsoft Active Directory oder IBM Tivoli Directory Server)

  - Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service mit Zurückkopieren an Kunden-LDAP vor Ort
  - Bereitstellung eines (schreibgeschützten) Domänencontrollers im Cloud-Service, der sich in der Kundendomäne befindet

- Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
- Umfassende Admin-Rechte für den Kunden
- Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)
- Verweis auf Domänencontroller des Kunden vor Ort (On-Premises) zur Authentifizierung
  - Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
  - Authentifizierung für die Dauer der Sitzung

Andere Konfigurationen (z. B. manuelle oder scriptgesteuerte Auszüge des LDAP-Dateiverzeichnisses für den Cloud-Service; Verbundoptionen einschließlich SAML, MS Federation Services oder sonstige) werden separat angeboten.

Kundenspezifische Lösungsimplementierungen sowie Konfigurations- und Integrationservices sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Alle obigen Features sind durch Erwerb der erforderlichen Berechtigungen für IBM Content Manager OnDemand on Cloud, wie nachstehend beschrieben, verfügbar.

Das Basisangebot schließt die Bereitstellung in ausgewählten Rechenzentren in einer Multi-Tenant-Umgebung ein. Für Bereitstellungen außerhalb dieser Rechenzentren ist das Dedicated Add-On erforderlich. Jedes Angebot ist kapazitätsmäßig für die Verarbeitung bestimmter Datenvolumen und Benutzeroperationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der nachstehenden Beschreibung ausgelegt. Die Kapazitätsbeschreibungen sind als Richtlinien zu verstehen, um dem Kunden bei der Auswahl der geeigneten Konfiguration für die vorgesehenen Workloads zu helfen. Die tatsächlichen Ergebnisse können abhängig von den besonderen Gegebenheiten des Kunden davon abweichen.

### 1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Bronze-Konfiguration bis zu 25 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Bronze-Konfiguration bis zu 450 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- c. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Bronze-Konfiguration bis zu 15 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 30.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Bronze-Konfiguration bis zu 250 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 30.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- e. Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

### 1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 50 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 900 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- c. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud

übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 30 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 60.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.

- d. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 500 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 60.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- e. Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

### **1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0**

- a. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 100 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 1800 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- c. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 60 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 120.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 1 TB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 120.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- e. Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

### **1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0**

- a. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 250 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 4,5 TB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- c. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 150 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 300.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 2,5 TB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 300.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- e. Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

## **1.5 Optionale Services**

### **1.5.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0**

Bei Überschreitung des in der ausgewählten Konfiguration enthaltenen TB-Speichervolumens muss der Kunde eine weitere Berechtigung erwerben.

### **1.5.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0**

Der Kunde kann jederzeit zusätzliche Berichts-, Statement- oder Anwendungsdefinitionen für die On-Demand-Einrichtung erwerben. Jede angeforderte Berechtigung beinhaltet die Einrichtung von bis zu zehn (10) Berichts-, Statement- oder Anwendungsausgabedefinitionen.

### **1.5.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

### **1.5.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

### **1.5.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

### **1.5.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.
- Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

## **1.6 Setup-Services**

### **1.6.1 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Jump Start**

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **1.6.2 IBM Content Manager Enterprise Edition on Cloud Accelerator**

Dieser On-Demand-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam

„Aktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

## 2. Sicherheitsbeschreibung

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

Die Datenklassifizierung für diese Lösung bezieht sich standardmäßig auf Daten, die als sensible Daten des Kunden eingestuft werden. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden weitere gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen, wenn dies vom Kunden für die vorgesehene Workload gefordert wird. Solche Maßnahmen können sich auf die Lösungsarchitektur und die Servicegebühren auswirken. Alle Daten werden durch Verschlüsselung der gesamten Festplatte nach dem Standard FIPS 1402 Stufe 1 geschützt.

## 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 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 Ausfallzeit bezieht sich auf die Nichtverfügbarkeit des vollständigen Systems (nicht auf Probleme mit bestimmten Funktionen). 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 Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 50 Prozent von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

### 3.2 Service-Levels

Der Service ist für hohe Verfügbarkeit ausgelegt, wobei die Verfügbarkeit außerhalb der Wartungszeiten zugrunde gelegt wird. Sinkt die Systemverfügbarkeit jedoch unter die nachstehend angegebenen Schwellenwerte, können Servicegutschriften über den zuvor definierten Prozess geltend gemacht werden.

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 90 %	50 %

\* 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 dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

#### 4. Business-Continuity

Der Cloud-Service wird zur Unterstützung der nachstehend definierten Business-Continuity-Ziele konfiguriert. Business-Continuity-Ziele tragen dazu bei, dass kritische Geschäftsfunktionen eines Unternehmens mit minimalem Datenverlust innerhalb einer angemessenen kurzen Frist nach einem Katastrophenfall am primären Datenverarbeitungsstandort wieder in den Betriebszustand versetzt werden. Nachdem die Entscheidung getroffen wurde, dass ein Vorfall am primären Datenverarbeitungsstandort einen Failover auf den sekundären Standort rechtfertigt, werden die Business-Continuity-Pläne und die damit in Zusammenhang stehenden Maßnahmen von IBM zur Unterstützung der unten aufgeführten Wiederherstellungsziele durchgeführt. Bei diesem Cloud-Service wird die Nicht-Produktionsumgebung für die Aufnahme der Produktionsworkloads aktualisiert und neu konfiguriert, bis der Service am primären Standort wiederhergestellt ist.

Business-Continuity-Ziele	
Recovery Point Objective (RPO)	4 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 aufeinanderfolgende Stunden, wenn eine sekundäre, gleichwertige Nicht-Produktionsumgebung erworben wird</li> <li>• Mindestens 24 aufeinanderfolgende Stunden, wenn keine sekundäre Nicht-Produktionsumgebung erworben wird</li> </ul>

#### 5. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über ein Onlinesystem für die Problemmeldung oder per Telefon bereitgestellt. IBM stellt die Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie zugehörige Informationen und Prozesse bereit. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich. Die Antwortzeiten variieren abhängig von der Art und dem Schweregrad der Probleme, wie nachfolgend beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
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 1 Stunde
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines 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
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
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

## 6. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 6.1 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. **Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Terabyte entspricht  $2^{40}$  Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- c. **Anfrage** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Anfrage ist eine Maßnahme des Kunden, die IBM zur Ausführung eines Service autorisiert. Abhängig vom Service kann die Anfrage in Form einer schriftlichen Benachrichtigung oder als Unterstützungsanfrage per Telefon, per E-Mail oder als Onlinevorgang übermittelt werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Anfragen abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, an den Cloud-Service übermittelt werden.
- d. **Kundenprojekt** (Engagement) 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.

### 6.2 Anteilige Monatsgebühren

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

### 6.3 On-Demand-Gebühren

Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert.

Zum Beispiel:

- Der Kunde kann jederzeit zusätzliche Berichts-, Statement- oder Anwendungsdefinitionen für die On-Demand-Einrichtung erwerben. Jede angeforderte Berechtigung beinhaltet die Einrichtung von bis zu zehn (10) Berichts-, Statement- oder Anwendungsausgabedefinitionen.

### 6.4 Gebühren für Setup-Services

Setup-Services (Einrichtungsservices) werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

## 7. 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.

## 8. Aktivierungssoftware

Die folgende Aktivierungssoftware gehört zum Lieferumfang des Cloud-Service:

### a. AFP Viewer

Der Kunde darf auf den AFP Viewer zugreifen und diesen herunterladen. Der AFP Viewer ist ein Web-Browser-Plug-in, das im Web-Browser der Benutzer des Kunden zum Anzeigen von Dokumenten im AFP-Format (Advanced Function Printing) installiert werden kann. Der AFP Viewer darf im Web-Browser derjenigen Benutzer installiert werden, für die Webzugriff eingerichtet wurde und die Dokumente im AFP-Format aufrufen und anzeigen müssen. Informationen zum Download des AFP Viewer-Plug-ins werden dem Kunden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt.

### b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

Der Kunde darf für Test- und Verifizierungszwecke oder zur Erstellung von Benutzer-IDs für die Mitarbeiter im Kundenunternehmen, denen Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, auf diese Client-Software zugreifen und sie herunterladen.

### c. OnDemand Web Enablement Kit

Das OnDemand Web Enablement Kit stellt Java-APIs for Content Manager OnDemand bereit. Der Kunde darf zur Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen, die Zugriff auf den Cloud-Service benötigen oder mit dem Cloud-Service zusammenarbeiten müssen, auf diese Software zugreifen und sie herunterladen.

## 9. Zusätzliche Bedingungen

### 9.1 Allgemeines

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

### 9.2 Zugriff für externe Benutzer

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



### **9.3 FTP-Software**

Um Berichte, Statements oder andere Dokumente zum Laden und Indexieren in den Cloud-Service zu übertragen, muss FTP-Client-Software verwendet werden (FTP steht für File Transfer Protocol). Die Verbindungsinformationen für die Übertragung von Daten, um sie in den Cloud-Service zu laden und zu indexieren, werden von IBM zur Verfügung gestellt.

### **9.4 Virtual Private Network (VPN)**

Der Kunde kann VPN-Software für die sichere Verbindung zum Cloud-Service verwenden. Informationen zu VPN werden dem Kunden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt.

### **9.5 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 verfügbar 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.

### **9.6 Webzugriff oder mobiler Zugriff auf den Cloud-Service**

Der Kunde wird bestimmte Personen, sogenannte „Benutzeradministratoren“, ernennen, die Konten für die Benutzer einrichten, die Webzugriff oder mobilen Zugriff auf den Cloud-Service benötigen. Zugriff auf den Cloud-Service über eine Web- oder mobile Schnittstelle kann nur Benutzern erteilt werden, die dem Kundenunternehmen angehören. Die Verbindungsinformationen für den Webzugriff bzw. den mobilen Zugriff werden von IBM zur Verfügung gestellt.

### **9.7 Cookies**

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

### **9.8 Eingeschränkte Funktion im Cloud-Service**

Im Rahmen des Cloud-Service ist die Verwendung der CD-ROM-Mastering-Option untersagt und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass diese Funktion nicht zur Verfügung steht.