

### IBM Watson Order Optimizer

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

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer bietet Optimierungsfunktionalität für die Auftragserfüllung. IBM verwaltet die Infrastruktur (Netz-, Speicher- und Rechenressourcen), stellt Upgrades für die Anwendung bereit und wartet die Infrastruktur sowie die Kontrollmechanismen für Sicherheit und Datenschutz.

Anwender der kanalübergreifenden Auftragserfüllung, die im E-Commerce, in der Vermarktung, im Filialbetrieb und in Supply-Chain-Bereichen tätig sind, können sich die folgenden Funktionen zunutze machen:

- Ausführung der Optimierung und Auswahl des besten Beschaffungsknotens in Echtzeit basierend auf definierten Faktoren wie beispielsweise Versand- und Bearbeitungskosten
- Maximierung des Verkaufs von Lagerbeständen und Reduzierung von Waren mit hoher Lagerdauer, indem Artikelpositionen am profitabelsten Preispunkt verkauft werden
- Schaffung eines ausgewogenen Verhältnisses zwischen verschiedenen Geschäftsprioritäten abhängig von der Jahreszeit (Hauptsaison, umsatzschwächere Zeiten, Kreditereignis usw.)
- Optimierung der Netzkapazität und des Lastausgleichs zwischen Knoten, um Anforderungen in Bezug auf Kundenbestellungen (wie, wann und wo die Bestellungen zugestellt werden) zu erfüllen
- Optimierung der Erweiterung des Auftragserfüllungsnetzes, indem Optionen wie Ship-from-Store, Onlineeinkauf oder Pickup-in-Store angeboten werden, um die Kapazität zu erweitern und die Lieferzeiten zu minimieren
- Nutzung kognitiver Funktionen, um die kanalübergreifende Auftragserfüllung ständig im Blick zu haben und die Ergebnisse zu verbessern

Die folgenden Ressourcen und Services sind Bestandteil der Subscription-Gebühren für diesen Cloud-Service:

- Eine (1) Produktionsumgebung

In dieser Servicebeschreibung werden die folgenden Begriffe mit den folgenden Bedeutungen verwendet:

„Produktionsumgebung“ ist eine IT-Umgebung, die die endgültige Position für die gesamte Arbeitssoftware im Rahmen des Cloud-Service-Lebenszyklusmanagements darstellt. Der Zugriff auf dieses System ist auf IBM Personal oder autorisierte Benutzer beschränkt. Die Produktionsumgebung umfasst die Cloud-Service-Anwendung, Systeme und unterstützende Systeminfrastruktur, die von den Endbenutzern und Kunden eines Unternehmens auf operativer Basis zur Ausführung ihrer Geschäftsprozesse und Transaktionen verwendet werden.

#### 1.2 Zusätzliche Services

##### 1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

„Testumgebung“ ist eine IT-Umgebung, die eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Umgebung samt der unterstützenden Infrastruktur bietet und ausschließlich für Qualitätssicherungs-, Leistungs- und abschließende Tests der Cloud-Service-Anwendung verwendet wird.

##### 1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

Diese Option beinhaltet zusätzliche Kapazität, damit der Kunde die seinem Bedarf entsprechenden Spitzenwerte an Auftragspositionen pro Stunde, entweder temporär oder permanent, erreichen kann. Diese Option wird auf Pay-per-Use-Basis angeboten und in Einheiten von 100.000 Auftragspositionen pro Stunde verkauft.

Beispiel: Ein Kunde, der eine Subscription für 65 Einheiten mit jeweils einer Million Auftragspositionen erworben hat, kann einen Spitzenwert von 100.000 Positionen pro Stunde erreichen. Mit einer Subscription für „Additional Burst Capability“ kann der Kunde seine Kapazität je Berechtigung für eine Million Auftragspositionen um einhunderttausend Auftragspositionen pro Stunde erhöhen. Es können mehrere zusätzliche Einheiten erworben werden, um die Kapazität in Vielfachen von 100.000 Auftragspositionen pro Stunde zu erhöhen.

### 1.3 Setup-Services

#### 1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

Diese Setup-Komponente ist erforderlich, um die Produktionsumgebung für Watson Order Optimizer bereitzustellen.

## 2. Inhalte und Datenschutz

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

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

Der Kunde verpflichtet sich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen oder anderen rechtlichen Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie die jeweilige Anlage zu den EB-AV finden Anwendung und sind Bestandteil der Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung (EB-AV). Wenn die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, diese Änderungen abzulehnen, nach den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung.

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

### 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)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

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

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

## 4. Technische Unterstützung

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

## 5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 5.1 Gebührenmetriken

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

- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im

Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

- „Eine Million Auftragspositionen“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Auftrag ist ein beliebiger im Cloud-Service definierter Dokumenttyp. Auftragspositionen sind die Artikelpositionen auf einem Auftrag. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Gesamtzahl der Auftragspositionen (aufgerundet auf die nächste Million) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden.
- „Hunderttausend Auftragspositionen“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Auftrag ist ein beliebiger im Cloud-Service definierter Dokumenttyp. Auftragspositionen sind die Artikelpositionen auf einem Auftrag. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Gesamtzahl der Auftragspositionen (aufgerundet auf die nächsten Hunderttausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet werden.

## **5.2 Setup-Gebühren**

Falls ein On-Demand-Setup-Service bestellt wird, wird dieser zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

## **5.3 Zusatzgebühren**

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

## **5.4 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)**

Nutzungsabhängige Gebühren werden mit dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz im Monat nach der Nutzung in Rechnung gestellt.

## **5.5 Abrechnungshäufigkeit**

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

## **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. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die VertriebsEinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der VertriebsEinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

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

## **7. Zusätzliche Bedingungen**

### **7.1 Allgemeines**

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

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung

von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

## 7.2 Angebotsstandards

In diesem Abschnitt werden die Angebotsstandards erläutert, die bestimmte funktionale und technische Begrenzungen und Parameter dieses Cloud-Service beschreiben (nachfolgend „Angebotsstandards“ genannt). Sofern zwischen IBM und dem Kunden nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, unterliegen die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden sowie die Implementierung oder Konfiguration des Cloud-Service den Begrenzungen und Parametern, die in den nachstehenden Angebotsstandards beschrieben werden. Nutzungen, durch welche die nachstehenden Begrenzungen und Parameter überschritten werden, bedürfen der schriftlichen Zustimmung von IBM und können zusätzliche Gebühren für den Cloud-Service zur Folge haben, zuzüglich zu den Gebühren, die ggf. für damit verbundene Implementierungs- oder Anpassungsservices anfallen. Der Spitzenwert an Auftragspositionen pro Stunde, der vom Cloud-Service unterstützt wird, erhöht sich abhängig von der Anzahl der jährlich erworbenen Auftragspositionen, wie nachfolgend in der Tabelle dargestellt. Wenn der Kunde eine Erhöhung des Spitzenwertes der Auftragspositionen pro Stunde auf temporärer oder permanenter Basis benötigt, muss die Komponente „IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak Hourly Burst Capability“ bestellt werden. Bei einer Überschreitung dieser Zahl kann die Leistung des Cloud-Service beeinträchtigt werden und das SLA ist nicht mehr anwendbar. Die Kapazität kann durch den Erwerb von IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability weiter erhöht werden. In der folgenden Tabelle sind die Spitzenwerte der Auftragspositionen pro Stunde angegeben, die bei einer Subscription für die jeweils angegebene Anzahl an Berechtigungen in Einheiten von einer Million Auftragspositionen unterstützt werden:

<b>Pro Subscription erworbene Auftragspositionen in Einheiten von einer Million:</b>	<b>Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde</b>
1	1.750
2 bis 5	6.000
6 bis 10	12.500
11 bis 17	24.500
18 bis 25	35.000
26 bis 37	50.000
38 bis 50	72.500
51 bis 75	100.000
76 bis 100	150.000
101 bis 125	195.000
126 bis 150	240.000
151 bis 200	300.000
201 bis 250	385.000
251 bis 300	475.000
301 bis 350	550.000
351 bis 400	650.000
401 bis 450	740.000
451 bis 500	825.000
501 und darüber	Wird von IBM basierend auf dem tatsächlichen Bedarf festgelegt