

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

Der Kunde muss entweder Berechtigungen für berechnigte Benutzer oder für gleichzeitig angemeldete Benutzer erwerben, um Zugriff auf die folgenden Funktionen zu erhalten:

- Eine einzelne Instanz des Cloud-Service umfasst eine dedizierte Entwicklungs-, Test- und Prozesslaufzeitumgebung mit folgenden Merkmalen:
 - **Entwicklungsumgebung** – eine virtuelle Process Center Advanced-Umgebung mit mindestens einem Cluster-Member. Die Kapazität der Entwicklungsumgebung basiert auf der Standardanzahl an Autoren zuzüglich eventuell zusätzlich erworbener Autoren für die Cloud-Service-Instanz.
 - **Testumgebung** – eine virtuelle Process Server Advanced-Umgebung mit einem einzigen Cluster-Member. Die Kapazität der Testumgebung basiert auf der Anzahl der berechtigten oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer, die für die Cloud-Service-Instanz erworben wird.
 - **Prozesslaufzeitumgebung** – eine hoch verfügbare virtuelle Process Server Advanced-Umgebung mit mindestens zwei Cluster-Membem und einem hoch verfügbaren Datenbankcluster. Damit wird eine produktionsfertige Umgebung bereitgestellt. Die Kapazität der Prozesslaufzeitumgebung basiert auf der Anzahl der berechtigten oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer, die für die Cloud-Service-Instanz erworben wird.
- Umgebungen an dem vom Kunden gewählten Standort:
 - **Entwicklungsumgebung** – berechnigt zur Installation einer Process Center Advanced-Umgebung, in der nur die Standardanzahl an Designer-Tool-Autoren zuzüglich eventuell zusätzlich erworbener Autoren unterstützt wird.
 - **Testumgebung** – berechnigt zur Installation einer Process Server Advanced Nicht-Produktionsumgebung, in der nur die Anzahl der erworbenen berechtigten Benutzer oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer unterstützt wird.
 - **Prozesslaufzeitumgebung** – berechnigt zur Installation einer hoch verfügbaren Process Server Advanced-Umgebung, um die Anzahl der erworbenen berechtigten Benutzer oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer zu unterstützen.
- Cloudbasierte Features:
 - **Website des Cloud-Service** – eine Website für Benutzer, die Zugriff auf die Betriebsumgebungen und Verwaltungsfunktionen für das Konfigurieren und Steuern des Cloud-Service bietet.
 - **Virtual Private Network (VPN)** – eine einzelne optionale softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Kommunikation zwischen dem Cloud-Service und externen Systemen. Informationen über das VPN werden nach schriftlicher Anfrage über ein Support-Ticket bereitgestellt.
 - **E-Mail-Benachrichtigungen** – eine Benachrichtigungsfunktion, die Benutzer über ihren Zugriff auf den Cloud-Service sowie Kennwortänderungen und Administratoren über den Status des Cloud-Service sowie geplante Änderungen informiert.
 - **Automatische Onlinesicherung** – führt täglich eine Sicherung durch, die für die automatisierte Wiederherstellung des Cloud-Service verwendet werden kann. Die Sicherungen werden verschlüsselt und in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort in derselben globalen Region gespeichert.

- **Automatisierte Überwachung und Wiederherstellung** – Funktion, mit der die Verfügbarkeit des Cloud-Service überwacht und eine Wiederherstellung durchgeführt wird, falls der Cloud-Service nicht mehr reagiert oder nicht mehr erreichbar ist.
- **Kontoadministrator** – verfügt über ein Benutzerkonto mit Kennwort für den Zugriff auf die Betriebsumgebung, um die Zugriffe der Benutzer auf die Betriebsumgebung zu verwalten und Benutzerrollen zuzuordnen oder zu löschen. Die Zugriffsberechtigung eines Kontoadministrators kann mehreren Benutzern erteilt werden.
- **Geplante Service-Updates** – Alle 30 bis 90 Tage werden Wartungs- und Feature-Updates für den Cloud-Service durchgeführt. IBM wird die Kontoadministratoren zwei Wochen vorher über geplante Service-Updates informieren. Bei größeren Updates, die ein Versionsupgrade für IBM Business Process Manager einschließen, wird IBM in Absprache mit den Kunden ein Upgrade der Entwicklungsumgebung vornehmen, damit die Kunden die neue Version testen können, bevor das Upgrade in der Prozesslaufzeitumgebung durchgeführt wird. Die Kunden sind dafür verantwortlich, alle Prozessanwendungen mit der neuen Version in der Entwicklungsumgebung zu testen und IBM innerhalb von 30 Tagen eine schriftliche Rückmeldung über eventuelle Probleme in Form eines Support-Tickets zu geben.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, für zusätzliche Cloud-Service-Benutzer Zugriffsrechte für die Entwicklungsumgebung(en), die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder die Aktivierungssoftware IBM Integration Designer zu erwerben. Die zusätzlichen Autoren dürfen nur auf die Entwicklungsumgebung(en) in der Cloud oder auf die Entwicklungsumgebung(en) an dem vom Kunden gewählten Standort zugreifen.

1.2.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Testumgebungen für die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Jede Testumgebung stellt eine separate virtuelle Process-Server-Umgebung bereit. Die Kapazität dieser Umgebung basiert auf der Anzahl der Benutzer, die für die Testumgebung erworben wird.

Die Berechtigung für die Testumgebung bietet dem Kunden eine weitere Testumgebung zusätzlich zu der Testumgebung, die in der verwalteten Cloud vorhanden ist. Die Benutzer der Testumgebung dürfen nur auf die zusätzliche Testumgebung in der Cloud oder auf die als Nicht-Produktionsumgebung installierte Testumgebung an dem vom Kunden gewählten Standort zugreifen.

1.2.3 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Runtime Environment

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Prozesslaufzeitumgebungen für die produktive oder die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Die Kapazität dieser Umgebung basiert auf der Anzahl der Benutzer, die für die Prozesslaufzeitumgebung erworben wird.

Die Berechtigung für die Prozesslaufzeitumgebung bietet dem Kunden eine weitere Prozesslaufzeitumgebung zusätzlich zu der Prozesslaufzeitumgebung, die in der verwalteten Cloud vorhanden ist. Die Benutzer der Prozesslaufzeitumgebung dürfen nur auf die zusätzliche Laufzeitumgebung in der Cloud oder auf die Laufzeitumgebung an dem vom Kunden gewählten Standort zugreifen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, 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.

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
99,93 %	5 %
99,0 %	25 %
95,0 %	50 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.
- „Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist die Anzahl Benutzer, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf den Cloud-Service zugreifen. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM

angegeben sind, begleiten. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

5.2 Aktivierungssoftware

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Zugriff auf die Designer-Tools

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

Benutzerbeschränkung für die Designer-Tools

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

5.3 Benchmarking

Der Kunde darf die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service oder zugehörige Unterkomponenten an Dritte weitergeben, sofern (A) er öffentlich vollständig offenlegt, welche Methode im Benchmarktest angewendet wurde (z. B. Hardware- und Softwarekonfiguration, Installationsverfahren und Konfigurationsdateien); (B) er den Benchmarktest durchführt, indem er den Cloud-Service in der angegebenen Betriebsumgebung unter Verwendung der neuesten anwendbaren Updates, Patches und Fixes einsetzt, die für den Cloud-Service von IBM oder Drittanbietern, die IBM Produkte anbieten („Drittanbieter“), zur Verfügung gestellt werden; und (C) er alle Anweisungen zur Leistungsoptimierung befolgt und alle bewährten Verfahren („Best Practices“) anwendet, die in der Programmdokumentation und auf den Support-Websites für das Programm zu finden sind. Wenn der Kunde die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service veröffentlicht, haben IBM und die Drittanbieter (ungeachtet gegenteiliger Regelungen in einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM oder den Drittanbietern) das Recht, die Ergebnisse von Benchmarktests hinsichtlich der Produkte des Kunden zu veröffentlichen, vorausgesetzt, IBM oder die Drittanbieter erfüllen beim Testen der Produkte des Kunden die obigen Anforderungen unter (A), (B) und (C).

5.4 Beschleuniger und Beispielmaterialien

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