

IBM Master Data on Cloud Managed Service

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service, den IBM für den Kunden erbringt. 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

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud Managed Service (Cloud-Service) verwaltet Stammdaten für einzelne oder mehrere Domänen – Kunden, Lieferanten, Standorte, Produkte, Serviceangebote, Konten und vieles mehr –, um die Effektivität von Anwendungs- und Geschäftsprozessen zu verbessern. IBM betreibt die Infrastruktur (Netz-, Speicher- und Rechenressourcen), spielt Fixes für die Anwendung ein und wartet die IBM Software, die Infrastruktur sowie die Kontrollmechanismen für Sicherheit und Datenschutz.

Zu den Hauptmerkmalen gehören:

- a. Eine serviceorientierte Architektur stellt über intelligente, vordefinierte Web-Services die Funktionalität bereit, mit der MDM in bestehende Geschäftsprozesse und technische Architekturen integriert werden kann.
- b. Die Schnittstellen zu dem Cloud-Service beinhalten HTTPS (für den Anwendungszugriff), Web-Services und JMS über HTTPS (für die Verbindung der On-Premises-Anwendung mit IS/MDM in der Cloud) und einen Service für die sichere Dateiübertragung zum Laden von Daten in MDM.
- c. Möglichkeit für den Kunden, von ihm angepasste MDM- und IS-Lösungen und -Erweiterungen über einen Support-Ticket-Prozess in der Cloud-Umgebung zu implementieren
- d. Vom Kunden ausgewählte Integrationsmethode für den Cloud-Service zur Nutzung dieser Services über eine Anwendungsprogrammierschnittstelle (API), Web-Services oder JMS
- e. Vollständige Protokollierungsfunktionen, um aufzuzeichnen, wer zu welchem Zeitpunkt Zugriff auf welche Daten anfordert
- f. Geschäftsprozessmanagementfunktionen ermöglichen dem Kunden die Implementierung von Richtlinien und die Koordination von mehrstufigen Workflows oder Workflows mit mehreren Rollen für Daten-Stewardship und Daten-Governance.
- g. Über das Stewardship Center können Geschäftsbenutzer, Data-Stewards und IT-Teams die Qualität der Stammdaten gemeinschaftlich verbessern, indem sie mögliche doppelte Stammdatensätze auflösen und Stammdaten gemäß den Governance-Richtlinien des Unternehmens erstellen.
- h. Eine Abgleich- und Suchmaschine wendet intelligente statistische Verfahren an, um Datenqualitätsprobleme mit probabilistischen oder deterministischen Optionen automatisch zu beheben und zu handhaben.
- i. Der Cloud-Service wird in ausgewählten Rechenzentren in einer VLAN-basierten Single-Tenant-Umgebung bereitgestellt.
- j. IBM wird Anwendungsprotokolldateien auf Anforderung über die Support-Ticket-Schnittstelle bereitstellen.
- k. IBM wird einen Service für die sichere Dateiübertragung bereitstellen, um die Übertragung von Dateien zum Laden von Daten in MDM oder Information Server und/oder zum Extrahieren von Daten aus MDM oder Information Server zu ermöglichen.

1.1 Verfügbare Konfigurationen von IBM Master Data Management

Jede Cloud-Service-Konfiguration bietet die erforderliche Kapazität für die Verarbeitung eines bestimmten Datenvolumens und einer bestimmten Anzahl an Benutzeroperationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der nachstehenden Beschreibung. 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 Besonderheiten der Workloads des Kunden davon abweichen.

1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small

- Bemessen für ca. 5 Millionen einzelne Datensätze einer Partei und 35 Transaktionen pro Sekunde (TPS) bei Nutzung im stabilen Betrieb
- Bietet 2 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden

1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium

- Bemessen für ca. 30 Millionen einzelne Datensätze einer Partei und 100 Transaktionen pro Sekunde (TPS) bei Nutzung im stabilen Betrieb
- Bietet 5 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden

1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large

- Bemessen für ca. 50 Millionen einzelne Datensätze einer Partei und 250 Transaktionen pro Sekunde (TPS) bei Nutzung im stabilen Betrieb
- Bietet 10 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden

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 und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter 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 von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, 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 sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese 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 EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

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 mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des 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.

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)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	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.

3.3 Zusätzliche Ausschlüsse

Zusätzlich zu den oben aufgeführten Ausschlüssen für Ausfallzeiten gilt, dass bei einer Unterbrechung des Cloud-Service aufgrund von Maßnahmen des Kunden keine SLA-Gutschriften gewährt werden. Dazu zählen Probleme mit einzelnen Komponenten des Cloud-Service, die sich nicht auf die Gesamtverfügbarkeit des Cloud-Service auswirken; die unsachgemäße Nutzung einer API oder Funktionalität des Cloud-Service; Probleme, die von kundenspezifischen Erweiterungen verursacht wurden; eine Unterbrechung infolge der VPN-Services; Fälle, in denen der Kunde das Einspielen eines von IBM initiierten Updates in der Produktionsumgebung nicht erlaubt.

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 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

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.

5.1 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. Zu diesem Zeitpunkt beginnt der VPN-Setup. 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. 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. 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 Updates der Cloud-Service-Umgebung

Wartung

Major und Minor Updates und/oder Patches für den Cloud-Service werden im Hinblick auf ihre Installation innerhalb eines monatlichen Wartungsfensters geprüft. Zwei Wochen vor dem Wartungsfenster veröffentlicht IBM die Liste der Major und Minor Updates, die eingespielt werden, zusammen mit einer kurzen Beschreibung der Updates. Der Cloud-Service steht dem Kunden während dieses Wartungsfensters nicht zur Verfügung. Wartungsfenster können bis zu acht Stunden dauern und werden normalerweise für den letzten Samstag jedes Monats angesetzt.

Der Kunde ist für den Test und die Kompatibilität aller Kundenerweiterungen und für die kundenspezifische Nutzung des Cloud-Service mit den vorgeschlagenen Updates verantwortlich.

Der Kunde kann einen Aufschub von Major und Minor Updates anfordern, sobald er die Mitteilung darüber erhalten hat. IBM wird die Implementierung des Updates mit dem Kunden koordinieren, sofern mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich. Ein Aufschub von Major Updates muss innerhalb von 30 Tagen nach der ursprünglichen Mitteilung und ein Aufschub von Minor Updates innerhalb von sieben Tagen nach der ursprünglichen Mitteilung angefordert werden. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass IBM Major Updates innerhalb von sechs Monaten nach der ursprünglichen Mitteilung und Minor Updates innerhalb von 45 Tagen nach der Mitteilung implementieren wird. Falls der Kunde das Einspielen eines von IBM initiierten Updates im Cloud-Service nicht erlaubt, können zusätzliche monatliche Gebühren anfallen.

Wartung im Notfall

IBM kann festlegen, dass zusätzlich zu Major und Minor Updates ein Notfall-Update für die Umgebung erforderlich ist, um gravierende Sicherheitslücken zu beseitigen oder gesetzliche Vorschriften zu erfüllen, das nicht bis zu einem planmäßigen Wartungsfenster warten kann. In diesem Fall kann IBM jederzeit ohne vorherige Mitteilung an den Kunden ein solches Update für die Umgebung einspielen.

7.3 LDAP-Verzeichnis

Im Cloud-Service ist eine eigenständige LDAP-Konfiguration enthalten. Darüber hinaus ermöglicht IBM die Verbindung mit dem Active Directory des Kunden vor Ort. Die folgenden Optionen für die Synchronisation mit dem Active Directory vor Ort können auf Anforderung implementiert werden, nachdem die Bereitstellung abgeschlossen und die Umgebung an den Kunden übergeben wurde:

- a. Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service mit Zurückkopieren an Kunden-LDAP vor Ort:
 - (1) Unterstützung für einen (1) Active Directory Server
 - (2) Bereitstellung eines (schreibgeschützten) Domänencontrollers im Cloud-Service, der sich in der Kundendomäne befindet
 - (3) Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
 - (4) Umfassende Admin-Rechte für den Kunden
- b. Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)
- c. Verweis auf Domänencontroller des Kunden vor Ort (On-Premises) zur Authentifizierung
 - (1) Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
 - (2) Authentifizierung für die Dauer der Sitzung
 - (3) Durchführung der SAML-Authentifizierung, falls erforderlich

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

7.4 Sicherung und Wiederherstellung

Es werden routinemäßige geplante Dateisystemsicherungen (empfohlene Dateien) und regelmäßige (tägliche/wöchentliche/monatliche) Datenbanksicherungen durchgeführt. Die Sicherungsdateien werden regelmäßig im IBM Cloud Object Storage archiviert und bis zu 28 Tage lang aufbewahrt. Der Kunde kann zwei Wiederherstellungen von Sicherungen pro Monat durchführen. Zusätzliche Wiederherstellungen

oder Sicherungen, die häufiger als einmal täglich durchgeführt werden, können gegen Aufpreis im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung durchgeführt werden. Snapshot-Sicherungen werden nicht durchgeführt.

7.5 Virtual Private Network (VPN)

Der Kunde kann VPN-Software für die sichere Verbindung zum Cloud-Service verwenden.

- a. Die Konfiguration eines (1) VPN-Endpunkts (Gateway) wird im Rahmen dieses Cloud-Service durchgeführt. Zusätzliche Endpunkte können gesondert angeboten und mittels einer Vereinbarung über zusätzliche Services hinzugefügt werden.
- b. Der IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-Service verwendet Site-to-Site-IPsec-VPN-Technologie.

7.6 Website und/oder andere Services Dritter

Der Cloud-Service kann Integrationen mit sowie Links zu Services Dritter enthalten oder für den Zugriff darauf verwendet werden. Der Zugriff auf Services Dritter wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) und **ohne jegliche 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.**

Der Kunde ist für den Abschluss separater Vereinbarungen mit den Drittparteien verantwortlich, um die Zugriffs- oder Nutzungsrechte für die Services Dritter zu erhalten, sowie für die Einhaltung dieser Vereinbarungen. Die Bereitstellung der Services Dritter im Cloud-Service ist im Rahmen dieses Angebots von IBM nicht vorgesehen. Außer in Fällen, in denen der Kunde Services Dritter gesondert in einem separaten Geschäftsvorgang bei IBM erwerben kann, ist IBM an diesen separaten Vereinbarungen nicht beteiligt, und als ausdrückliche Bedingung für die Vereinbarung versichert der Kunde, dass er die Bedingungen der separaten Vereinbarungen einhalten wird, soweit er beabsichtigt, diese in Verbindung mit dem Cloud-Service zu verwenden. Wenn der Kunde in seinem Namen oder im Namen eines Cloud-Service-Benutzers oder eines Endbenutzers der Übertragung von Inhalten an einen Service Dritter, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, zustimmt, erteilen der Kunde, der Cloud-Service-Benutzer und der Endbenutzer IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Drittpartei stattfindet, die den Service anbietet.

Eingehende Verbindungen von externen Drittparteien sind nicht erlaubt.

7.7 Nutzungsbeschränkungen

Für den Cloud-Service gelten die folgenden Einschränkungen im Hinblick auf die Programm- und Clientbenutzerschnittstellen für LDAP, MDM, Business Process Manager (BPM) und Information Server:

- a. Die Funktionalität der Benutzerschnittstelle beschränkt sich auf den HTTPS-Zugriff auf die LDAP-, Information Server-, MDM- und BPM-Benutzerfunktionalität.
- b. IBM bietet weder Zugriff auf noch Schnittstellen zu MDM-, BPM- und Information Server-Entwicklungstools im Rahmen dieses Cloud-Service. IBM ermöglicht dem Kunden die Implementierung von MDM-, BPM- und Information Server-Anpassungen, einschließlich Entwicklungsartefakten, in der Managed-Service-Umgebung über den Support-Ticket-Service.
- c. IBM bietet keinen Direktzugriff auf einzelne Server, Betriebssystemversionen oder Anwendungsverwaltungskonsolen für MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP oder DB2.
- d. Der Zugriff über eingehende und ausgehende JMS-Schnittstellen beschränkt sich auf die Ausführung über ein HTTPS-Protokoll für sowohl MDM als auch Information Server. Unterstützung für andere Protokolle, Schnittstellen oder Connectors kann geprüft werden, erfordert jedoch eine Vereinbarung über zusätzliche Services.
- e. MDM-Web-Service-Schnittstellen sind auf die Ausführung über ein HTTPS-Protokoll beschränkt.

7.7.1 Business Process Manager

Der Cloud-Service beinhaltet die Funktionalität von IBM Business Process Manager. Die Verwendung von IBM Process Server und IBM Process Center ist auf Master-Data-Governance- und -Stewardship-Prozesse beschränkt. Ein Master-Data-Governance- und Stewardship-Prozess darf diese

Entscheidungen über die Qualität der Stammdaten ausschließlich zum Zweck der Stammdatensynchronisation an andere Systeme weitergeben.

7.7.2 Information Server

Der Cloud-Service beinhaltet die Funktionalität von IBM Information Server. Die Verwendung von Information Server im Rahmen des Cloud-Service ist auf die Unterstützung von Master-Data-Management-Prozessen und der mit Master Data Management in Zusammenhang stehenden Daten beschränkt. Zudem ist die Verwendung der Information Server-Services auf die Funktionalität von Data Stage, Information Governance Catalog und Quality Stage beschränkt.

7.8 Disaster-Recovery

Das Disaster-Recovery-Ziel für die Wiederherstellung der Produktionsdaten des Kunden beträgt 14 Kalendertage.

7.9 Verpflichtungen des Kunden

- a. Der Kunde wird einen einzelnen technischen Ansprechpartner bereitstellen, der sich mit dem Unternehmensnetz, dem VPN und den Sicherheitsanforderungen des Kunden auskennt.
- b. Der Kunde wird den Fragebogen zum Virtual Private Network („VPN“) ausfüllen und spätestens 60 Tage nach Aufgabe der Bestellung („Bestelldatum“) zur Prüfung an IBM zurücksenden. Wenn der Kunde den erforderlichen VPN-Fragebogen nicht innerhalb von 60 Tagen nach dem Bestelldatum an IBM zurücksendet, wird IBM den Kunden weiterhin auffordern, die Informationen für den VPN-Fragebogen zu liefern. Sobald der VPN-Fragebogen vom Kunden ausgefüllt und an IBM zurückgesandt wurde, erhält der Kunde nach Abschluss der VPN-Umgebungskonfiguration, die einige Tagen in Anspruch nehmen kann, von IBM die Bereitstellungsdetails.
- c. Der Kunde wird sicherstellen, dass während der Konfigurations- und Validierungsphase der VPN-Konfiguration ein oder mehrere Sicherheits- und Netzadministratoren zur Verfügung stehen, um beim VPN-Setup mit IBM zusammenzuarbeiten.
- d. Der Kunde ist für alle Verwaltungs- und Wartungsmaßnahmen, Änderungen, Konfigurationen und Tests der Hardware und Software an dem für das VPN genutzten Kundenstandort verantwortlich.
- e. Der Kunde ist für Benutzerabnahmetests zur Validierung der VPN-Konfiguration während der Implementierung verantwortlich.
- f. Der Kunde wird IBM über das Onlinesystem für die Problemmeldung benachrichtigen, falls Änderungen an der VPN-Konfiguration erforderlich sind.
- g. Der Kunde ist für die Definition, Einrichtung und Verwaltung aller LDAP-Benutzer und -Gruppen verantwortlich, soweit sie im Zusammenhang mit den vom Kunden implementierten MDM-Anwendungslösungen stehen.

7.10 Vom Kunden bereitgestellte Materialien

Falls der Kunde IBM Treiber, JAR-Dateien, Lizenzdateien, Konfigurationsdateien, CBAs und andere Materialien oder Assets, die entweder vom Kunden oder von Dritten stammen, bereitstellt und IBM zur Nutzung dieser Materialien in seiner Cloud-Service-Umgebung auffordert (gemeinsam „Vom Kunden bereitgestellte Materialien“ genannt), gilt Folgendes: Der Kunde erteilt IBM hiermit im Rahmen seiner geltenden geistigen Eigentumsrechte eine vollständig bezahlte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, weltweite, eingeschränkte Lizenz (ohne das Recht zur Unterlizenzierung) zur Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien ausschließlich zu dem Zweck, den Cloud-Service für den Kunden bereitzustellen. IBM kann frei über die Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien entscheiden und die Nutzung dieser Materialien jederzeit ohne Vorankündigung nach eigenem Ermessen beenden. Der Kunde versichert und gewährleistet dauerhaft, dass (a) er über die erforderlichen Rechte zur Weitergabe der vom Kunden bereitgestellten Materialien an IBM verfügt, (b) IBM bei der Bereitstellung des Cloud-Service für den Kunden rechtmäßig zur Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien befugt ist und (c) die vom Kunden bereitgestellten Materialien keinen potenziell gefährlichen Code enthalten. Der Kunde muss IBM unverzüglich informieren, wenn er das Recht verliert, IBM die Nutzung der vom Kunden bereitgestellten Materialien zu gestatten, oder Kenntnis davon erhält, dass diese Materialien potenziell gefährlichen Code enthalten.

Der Kunde bestätigt, dass (a) IBM keine Gewähr für die Funktionalität der vom Kunden bereitgestellten Materialien innerhalb des Cloud-Service übernimmt und (b) IBM gegenüber dem Kunden weder

verantwortlich noch haftbar ist, wenn IBM durch die vom Kunden bereitgestellten Materialien beeinträchtigt wird, (1) ihre Zusicherungen und Gewährleistungen bezüglich des Cloud-Service und/oder (2) das Service-Level-Agreement (SLA) des Cloud-Service einzuhalten.

7.11 Erweiterungen

Erweiterungen erlauben dem Kunden, den Cloud-Service entsprechend seinen Geschäftsanforderungen zu konfigurieren, indem Software-Erweiterungen für die Cloud-Service-Anwendung erstellt werden. Erweiterungen sind Inhalte, die bei der Verwendung des Cloud-Service bereitgestellt werden; sie sind nicht Bestandteil des Cloud-Service. Der Kunde ist für die Entwicklung, Verwaltung, Wartung und Unterstützung aller Erweiterungen selbst verantwortlich. Er kann IBM oder einen externen Auftragnehmer, dem IBM eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung dazu erteilt hat, in einem separaten Vertrag mit der Erstellung von Erweiterungen beauftragen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass externe Auftragnehmer diese Bedingungen einhalten.

- a. Vom Kunden erstellte Erweiterungen unterliegen den folgenden zusätzlichen Bedingungen:
- (1) IBM hat das Recht, die Entwurfsdokumente, Testpläne und Testergebnisse sowie den Objektcode für Erweiterungen auf Einhaltung der Bedingungen der Vereinbarung zu prüfen und zu genehmigen oder abzulehnen.
 - (2) IBM kann vom Kunden die Ausführung der von IBM angegebenen Leistungstests verlangen. Der Kunde muss IBM die Entwurfsdokumente, Testpläne und -ergebnisse sowie den Objektcode in einem angemessenen Zeitraum vor der Inbetriebnahme des Cloud-Service zur Prüfung vorlegen und bei der Behebung der von IBM festgestellten Probleme mit IBM zusammenarbeiten.
 - (3) Der Kunde versichert, dass er ein Programm einsetzen und warten wird, das verhindert, dass Malware, wie beispielsweise Viren, Trojanische Pferde, Denial-of-Service-Attacken oder andere schädliche und verdeckte Technologien, in die Erweiterungen eindringen können.
 - (4) IBM kann Erweiterungen auf Sicherheitslücken und/oder Malware überwachen und durchsuchen. IBM ist berechtigt, Erweiterungen aus einer Cloud-Service-Umgebung zu entfernen oder den Cloud-Service auszusetzen, bis das Problem mit der Sicherheitslücke oder der Malware gelöst ist.
 - (5) Erweiterungen dürfen keine kommerziellen oder gepackten Softwareprodukte Dritter enthalten, die unabhängig vom Cloud-Service ausführbar sind, und das Hinzufügen derartiger kommerzieller oder gepackter Softwareprodukte Dritter ist untersagt.
 - (6) Der Kunde ist dafür verantwortlich, Mitarbeiter mit den erforderlichen Kenntnissen und Qualifikationen für die Arbeit mit dem Cloud-Service und den Erweiterungen während der Laufzeit der Subscription verfügbar zu halten und entsprechend zu schulen. Alle Kosten für erforderliche Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen gehen zulasten des Kunden. Sollte IBM feststellen, dass der Kunde auch mit angemessener Unterstützung nicht in der Lage ist, seine Aufgaben wahrzunehmen, kann IBM nach alleinigem Ermessen verlangen, dass der Kunde praxisnahen Wissenstransfer durch Mitarbeiter der IBM Professional Services in Anspruch nimmt. Die Kosten für diese Maßnahmen zum Wissenstransfer, soweit sie nicht zwischen IBM und ihren verbundenen Unternehmen stattfinden, trägt der Kunde. IBM wird entsprechende Schulungsmaßnahmen auf Anforderung des Kunden gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr bereitstellen.
 - (7) Der Kunde oder seine Lizenzgeber behalten alle Rechte, einschließlich der Eigentums- und Nutzungsrechte, an den Erweiterungen, die IBM zum Hosten mit dem Cloud-Service bereitgestellt werden. Der Kunde versichert und gewährleistet gegenüber IBM, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt, um IBM die Kundenerweiterungen zum Hosten mit dem Cloud-Service bereitzustellen, und dass weder durch die Kundenerweiterungen noch durch das Hosten mit dem Cloud-Service Patente oder Urheberrechte Dritter verletzt werden.
 - (8) Der Kunde erteilt IBM auf weltweiter, gebührenfreier, abgegoltener, widerruflicher und unterlizenzierbarer Basis sämtliche Rechte und Lizenzen an allen Erweiterungen und erklärt sich damit einverstanden, unverzüglich alle erforderlichen Zustimmungen für alle Erweiterungen einzuholen und aufrechtzuerhalten, die IBM und ihre Unterauftragnehmer benötigen, um die Erweiterungen zu hosten und anderweitig ihren Verpflichtungen nachzukommen. Auf Anforderung wird der Kunde IBM einen Nachweis über diese Rechte, Lizenzen oder erforderlichen Zustimmungen erbringen. IBM wird von ihren Verpflichtungen

freigestellt, soweit deren Erfüllung durch das Versäumnis des Kunden, diese Rechte, Lizenzen oder erforderlichen Zustimmungen umgehend beizubringen oder bereitzustellen, beeinträchtigt ist. Die in diesem Absatz genannten „erforderlichen Zustimmungen“ beziehen sich auf alle erforderlichen Einwilligungen, Lizenzen oder Genehmigungen, die IBM und ihren Unterauftragnehmern erteilt werden müssen, damit diese das Recht haben oder die Lizenz besitzen, ausschließlich soweit dies zur Leistungserbringung unter dieser Servicebeschreibung erforderlich ist, um elektronisch und anderweitig auf die Erweiterungen zuzugreifen, diese zu nutzen und/oder zu ändern sowie abgeleitete Werke davon zu erstellen, ohne die Eigentums- oder gewerblichen Schutzrechte der Anbieter, Lizenzgeber oder Eigentümer dieser Erweiterungen zu verletzen.

- (9) Der Kunde versichert, dass der Code, die Daten und andere Artefakte, die von ihm über die Erweiterungen eingebracht werden, kein erhöhtes Sicherheitsrisiko darstellen oder zusätzlichen Zertifizierungsanforderungen unterliegen, es sei denn, dies wurde mit IBM in Form einer Änderung oder Ergänzung zu dieser Servicebeschreibung ausdrücklich vereinbart. Ohne Einschränkung des vorher Gesagten wird der Kunde (a) zur Aufdeckung von Sicherheitslücken bei Webanwendungen und statischem Code entsprechende Sicherheitsscans für alle Erweiterungen durchführen und (b) IBM schriftlich informieren, wenn durch die Scans Sicherheitslücken innerhalb der Erweiterungen oder im Zusammenhang mit den Erweiterungen festgestellt wurden.
- b. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Erweiterungen in allen Umgebungen zu testen.
- c. Alle von IBM zusätzlich durchzuführenden Tätigkeiten zur Unterstützung von Erweiterungen, wie beispielsweise die Erstellung von Erweiterungen oder die Aktivierung weiterer integrierter Komponenten, können in einer gesonderten Leistungsbeschreibung zwischen IBM und dem Kunden beschrieben werden und unterliegen separaten Gebühren, die gemäß den in einer solchen Leistungsbeschreibung enthaltenen Bedingungen und Gebühren in Rechnung gestellt werden.

7.12 Leistungstests

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Cloud-Service durch die Erweiterungen verändert und mit den Services Dritter und anderen Anwendungen des Kunden integriert wird. Folglich können Leistungswerte und Antwortzeiten von IBM nicht garantiert werden und unterliegen nicht der alleinigen Verantwortung von IBM. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Durchführung aller Leistungstests vor und nach der Aktivierung der Cloud-Service-Umgebung zur Verwendung durch den Kunden für normale Geschäftstätigkeiten und/oder für den Service für seine eigenen Kunden und/oder zur Unterstützung der Umsatzgenerierung. IBM wird den Kunden bei der Lösung von Leistungsproblemen im Rahmen der Unterstützungsservices in angemessenem Umfang unterstützen.

7.13 Begriffsbestimmungen

- a. **Erweiterungen** – Softwareartefakte und Konfigurationen, die vom Kunden oder von einem autorisierten Dritten bereitgestellt werden, um den Cloud-Service durch die Implementierung des Geschäftsprozessablaufs des Kunden zu erweitern, bestimmte Datenanforderungen zu steuern sowie eine kundenspezifische Integrationsverarbeitung vorzunehmen und auf diese Weise die Geschäftsanforderungen des Kunden zu unterstützen. Dabei kann es sich unter anderem um Software-Code, Datenbankerweiterungen, Scripts oder Dateien handeln, die erstellt werden, um den Cloud-Service für die Nutzung durch den Kunden anzupassen, einschließlich Integrationen mit Services oder Datenquellen Dritter. Erweiterungen fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.
- b. **Services Dritter** – Datenservices, Datenbanken, Web-Services, Websites, Software oder Inhalte Dritter, auf die über den Cloud-Service zugegriffen wird.
- c. **Major Update** – ein Wartungsupdate, das nach Ermessen von IBM eine Kundenerweiterung und/oder Datenkorrektur erfordert, um die Kompatibilität sicherzustellen. Beispiele hierfür sind größere Betriebssystem- oder MDM-/BPM-/IS-/IS-Versionsupgrades.
- d. **Minor Update** – ein Wartungsupdate, das nach Ermessen von IBM keine Kundenerweiterung und/oder Datenkorrektur erfordert, um die Kompatibilität sicherzustellen. Beispiele hierfür sind kleinere Betriebssystem- oder MDM-/BPM-/IS-/IS-Produktpatches.