

IBM Sterling Business Transaction Intelligence

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

1. Cloud-Service

IBM Sterling Business Transaction Intelligence ist eine cloudbasierte Anwendung für Supply-Chain-Transparenz, die von einem einzelnen Unternehmen oder in einer Umgebung mit mehreren Parteien vom Kunden und von seinen Handelspartnern gemeinsam genutzt werden kann. Die Daten für den Cloud-Service werden über das IBM Supply Chain Business Network oder über APIs zur Verfügung gestellt.

Die Handelspartner des Kunden sind Organisationsentitäten, mit denen er in einer Geschäftsbeziehung steht. Der Cloud-Service ermöglicht transparente Geschäftsprozesse für alle beteiligten Parteien innerhalb eines auf Konsens basierenden Modells für die gemeinsame Datennutzung (Ledger) durch Verwendung definierter Beziehungen (wie nachstehend beschrieben).

Für Kunden des IBM Supply Chain Business Network werden die Daten automatisch an die berechnete Beziehung im Ledger übertragen, sobald das Netzwerk konfiguriert ist. Für Kunden oder Handelspartner ohne Zugang zum IBM Supply Chain Business Network wird eine API für die Übertragung von Daten an das Ledger zur Verfügung gestellt. Dieser Cloud-Service bietet Konnektivität mit Sicherheitsfunktionen, die für die gemeinsame Nutzung von EDI-Dokumenten oder anderen Daten innerhalb einer Beziehung in einem Ledger ausgelegt sind. Der Kunde kann neue Beziehungen konfigurieren und verschiedene Handelspartner einladen. Die Handelspartner können über ihre Teilnahme selbst entscheiden.

Der Datenaufbewahrungszeitraum beträgt bei allen Editionen 24 Monate.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Business Transaction Intelligence Enterprise Edition

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden die Erstellung einer unternehmensweiten Gesamtansicht der Order-to-Cash-Transaktionen und die Ausübung der Funktion des Administrators. Der Kunde ist berechtigt, Transaktionen zu übertragen und anzuzeigen sowie Benachrichtigungen, Vorhersagen über Zykluszeiten und Abweichungen anzuzeigen. Der Kunde kann Daten über das IBM Sterling Supply Chain Business Network oder eine API übertragen.

Der Cloud-Service unterstützt die folgenden Zugriffstypen und zugehörigen Aktionen:

- a. Kundenadministrator – Hat die Berechtigung zur Nutzung des Dokumentkonfigurationstools, um die Art und Weise der Darstellung von Daten in der Benutzerschnittstelle anzupassen, weitere Benutzer zu konfigurieren und bei Bedarf Parameter für Alarmnachrichten zu konfigurieren. Die Kundenadministratoren haben außerdem Zugang zu den gleichen Funktionen wie die Kundenbenutzer.
- b. Kundenbenutzer – Hat Einblick in die Lieferkettendetails des Kunden und der Handelspartner, indem er ihnen den Zugriff auf Order-to-Delivery-Dokumente gestattet, die über einen unterstützten Internet-Browser zugänglich sind. Die Benutzer können auch anwendungsinterne Alarmnachrichten anzeigen.

1.1.2 IBM Business Transaction Intelligence Multi-Enterprise Edition

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden die Erstellung einer gemeinsamen Ansicht der Purchase-to-Pay- oder Order-to-Cash-Transaktionen für mehrere Beteiligte, die als Beziehung bezeichnet wird, und die Ausübung der Funktion des Administrators. Diese Beziehungen definieren Berechtigungen für das Übertragen und Anzeigen von Transaktionen, die in das Ledger geschrieben werden, sowie für das Anzeigen von Benachrichtigungen, von Vorhersagen über Zykluszeiten und von anderen Erkenntnissen, die aus den gemeinsamen Daten gewonnen werden. Der Kunde und die Handelspartner können Daten über das IBM Sterling Supply Chain Business Network oder eine API übertragen.

Nur der Kunde kann über Verwaltungszugriff ein Ledger mit mehreren Beteiligten erstellen und Handelspartner innerhalb einer Beziehung hinzufügen, entfernen oder ändern. Kunden können

Einladungen an Handelspartner senden und sie zur Teilnahme auffordern. Alle Handelspartner erhalten die Rolle eines Standardbenutzers im Ledger und können Dokumente, die innerhalb der Beziehung zugelassen sind, über einen unterstützten Internet-Browser anzeigen, sobald sie die Einladung angenommen haben.

Der Cloud-Service unterstützt die folgenden Zugriffstypen und zugehörigen Aktionen:

- a. Kundenadministrator – Ist berechtigt, ein Ledger mit mehreren Beteiligten und Beziehungen zu erstellen, indem er Handelspartner einlädt, und kann diese Konfigurationen fortlaufend bearbeiten. Kundenadministratoren können ferner das Dokumentkonfigurationstool verwenden, um die Art und Weise der Darstellung von Daten in der Benutzerschnittstelle anzupassen, sie können weitere Benutzer konfigurieren und bei Bedarf Parameter für Alarmnachrichten konfigurieren. Die Kundenadministratoren haben außerdem Zugang zu den gleichen Funktionen wie die Kundenbenutzer.
- b. Kundenbenutzer – Hat Einblick in die Lieferkettendetails des Kunden und der Handelspartner, indem er ihnen den Zugriff auf Order-to-Delivery-Dokumente gestattet, die über einen unterstützten Internet-Browser zugänglich sind. Die Benutzer können auch anwendungsinterne Alarmnachrichten anzeigen.
- c. Administrator des Handelspartners – Kann Parameter für Alarmnachrichten für sein Unternehmen konfigurieren und weitere Benutzer konfigurieren. Die Administratoren der Handelspartner haben außerdem Zugang zu den gleichen Funktionen wie die Benutzer der Handelspartner.
- d. Benutzer des Handelspartners – Hat Einblick in die Lieferkettendetails des Kunden und der Handelspartner, indem er ihnen den Zugriff auf Order-to-Delivery-Dokumente gestattet, die über einen unterstützten Internet-Browser zugänglich sind. Die Benutzer des Handelspartners können auch anwendungsinterne Alarmnachrichten anzeigen und Einladungen im Auftrag ihres Unternehmens annehmen.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Sterling Business Transaction Intelligence Multi-Enterprise Edition – Trading Partner Capability Survey

Im Rahmen dieses Cloud-Service findet eine Prüfung der Handelspartner des Kunden durch IBM statt, um deren technische Möglichkeiten und die Bereitschaft zur Teilnahme zu beurteilen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) 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 Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, 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 i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7F8772A0028111E897141DAB9DEDEE3F>

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	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

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

3.2 Technische Unterstützung

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

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Versanddatensatz“ ist ein Datensatz, der eine Warenlieferung darstellt, unabhängig von der Anzahl der Artikeldatensätze, Auftragsdatensätze oder Stückzahlen, die in dem Warenpaket enthalten sind.

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 Zugang für Gastbenutzer

Die Handelspartner des Kunden oder andere berechnigte Benutzer des Cloud-Service („Gastbenutzer“) müssen einer Onlinevereinbarung oder Servicebedingungen („Servicebedingungen für Gastbenutzer“), die von IBM bereitgestellt werden, zustimmen, damit sie auf den Cloud-Service zugreifen und diesen nutzen können. Die aktuelle Version der Servicebedingungen für Gastbenutzer ist dieser Servicebeschreibung als Anhang A beigefügt. Der Kunde ist für die Gastbenutzer verantwortlich, insbesondere für a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf den Cloud-Service, b) Gebühren, die für die Gastbenutzer anfallen, oder c) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer. Für alle kundenbezogenen Ledgers gelten die Servicebedingungen für Gastbenutzer nicht für die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden, selbst wenn der Kunde diesen im Rahmen des Zugriffs auf den Cloud-Service zugestimmt hat.

Die Servicebedingungen für Gastbenutzer kommen zur Anwendung, wenn der Kunde an einer Beziehung oder einem Ledger beteiligt ist und er zur Teilnahme als Handelspartner eines anderen IBM Kunden eingeladen wurde.

5.2 Anwendungszugriff nach Kündigung

Wenn ein Kunde den Service kündigt, wird sowohl der Zugriff des Kunden als auch der Gastbenutzer auf die Benutzerschnittstelle sofort gesperrt. Alle Daten werden innerhalb von 30 Tagen gelöscht.

Wenn ein Kunde eine Beziehung entfernt, hat der Gastbenutzer während der Restlaufzeit des Standard-Datenaufbewahrungszeitraums weiterhin Zugriff auf das Ledger. Nachdem eine Beziehung entfernt wurde, können keine neuen Daten mehr an das Ledger übertragen werden.

5.3 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kundenadministrator ist für die folgenden administrativen Tätigkeiten hinsichtlich des Cloud-Service verantwortlich:

- Erstellung geschäftsspezifischer Ansichten und Zuordnung von Benutzern zu diesen Ansichten innerhalb der Anwendung
- Anpassung von Datenzuordnungen, soweit erforderlich, mit dem Dokumentkonfigurationstool innerhalb der Anwendung
- Konfiguration von Aktivierungsparametern für Alarmnachrichten
- Sofern erforderlich, Definition der Liste der Handelspartner und der erforderlichen Kriterien für das Senden von Einladungen zur Teilnahme an Beziehungen
- Sofern erforderlich, Eingabe der Handelspartnerinformationen in die Einladungen zur Teilnahme an Beziehungen und Senden der Einladungen innerhalb der Anwendung
- Sofern erforderlich, Entfernen von Handelspartnern aus einer Beziehung, damit sie keine neuen Daten übertragen können

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch zur Verwendung der Inhalte und anderer Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Bereitstellung des Cloud-Service aus anonymisierten Inhalten ergeben, berechtigt, sofern die Daten dergestalt umgesetzt wurden, dass sie nicht mehr als personenbezogene Daten anzusehen sind. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.

IBM Sterling Business Transaction Intelligence – Servicebedingungen für Gastbenutzer

Der Zugriff auf IBM Sterling Business Transaction Intelligence („Service“) wurde Ihnen aufgrund Ihrer Geschäftsbeziehung mit einem IBM Kunden („Sponsor“) erteilt, der mit Ihnen Geschäfte tätigen oder auf andere Weise mit Ihnen („Sie“ oder „Gastbenutzer“) über diesen Service kommunizieren möchte.

Durch elektronische Zustimmung zu dieser Vereinbarung oder den Zugriff auf den Service oder dessen Nutzung versichern Sie, dass Sie autorisiert sind, diese Servicebedingungen im Auftrag Ihres Unternehmens zu akzeptieren. Lesen Sie die folgende Vereinbarung aufmerksam durch, bevor Sie Ihre elektronische Zustimmung erteilen oder auf den Service zugreifen oder diesen nutzen. Sie können jederzeit eine Kopie dieses Dokuments drucken, indem Sie [hier](#) klicken, um diese Vereinbarung auf Ihren Computer herunterzuladen. Bitte beachten Sie folgende Regelungen:

- a. Sie sind nur über Ihren Sponsor zum Zugriff auf den Service und dessen Nutzung berechtigt.
- b. Die Bereitstellung des Zugriffs auf diesen Service stellt keine Garantie oder Verpflichtung Ihres Sponsors dar, Sie an etwaigen über den Service verfügbaren Aktivitäten zu beteiligen. Ihr Sponsor entscheidet darüber, welche Daten Sie und die Gastbenutzer über den Service einsehen und/oder bearbeiten können.
- c. Ihr Sponsor kann IBM anweisen, Ihren Zugriff auf den Service ohne Ankündigung auszusetzen, zu entziehen oder zu beenden. Ferner kann IBM die Bereitstellung des Service oder Ihren Zugriff auf den Service aus beliebigen Gründen ohne Ankündigung oder Verpflichtungen gegenüber Ihnen oder dem Sponsor aussetzen, entziehen oder beenden.
- d. IBM untersagt jegliche Nutzung des Service für rechtswidrige oder unangemessene Zwecke wie Glücksspiel, Obszönität, Pornographie, Gewalt, missbräuchliche Verwendung, unbefugten Zugriff bzw. unbefugtes Eindringen, Viren oder schädigenden Code, Belästigung, unerwünschte oder irreführende Nachrichten oder Umgehung von Filtern. Eine solche Nutzung ist verboten.
- e. Der Sponsor, Sie und alle anderen Gastbenutzer sind dafür verantwortlich, korrekte Daten in den Service einzugeben. Der Service kann über Funktionen verfügen, die hilfreich sind, um Inkonsistenzen in den Daten verschiedener Dokumente, die im Rahmen einer Transaktion übergeben werden, festzustellen. IBM ist jedoch nicht verpflichtet, proaktive Maßnahmen in Bezug auf Transaktionen zu ergreifen, die inkonsistente oder fehlerhafte Daten enthalten.
- f. Die Daten gehören nach dem Upload in den Service weiterhin demselben Unternehmen oder derselben Person (dem Sponsor, Ihnen oder einem anderen Gastbenutzer) wie vor dem Upload. Werden Daten von einer Drittpartei im Auftrag des Sponsors, in Ihrem Auftrag oder im Auftrag eines anderen Gastbenutzers hochgeladen, gehören sie der Entität, in deren Auftrag die Drittpartei arbeitet.
- g. Sie gestatten, dass der Sponsor, alle anderen Gastbenutzer, die vom Sponsor Zugriff auf den Service erhalten, sowie IBM und die IBM Konzerngesellschaften und deren Auftragnehmer auf jegliche Daten oder sonstige Inhalte, die Sie in den Service eingeben, zugreifen und diese nutzen, verarbeiten und speichern dürfen.
- h. Einige Informationen oder Daten, die in den Service eingegeben oder daraus extrahiert werden sollen, können staatlichen Regulierungen unterliegen oder besondere Sicherheitsmaßnahmen erfordern und dürfen ohne die notwendigen Genehmigungen nicht in den Service eingegeben werden. Sie sind dafür verantwortlich, alle notwendigen Genehmigungen für die Aufnahme von Informationen oder Daten in den Service einzuholen.
- i. Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) 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 Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, 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 i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter

<http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7F8772A0028111E897141DAB9DEDEE3F>

- j. IBM darf die Daten oder sonstige Inhalte, die Sie in den Service eingeben, sowie alle über den Service generierten Ergebnisse für den in der Vereinbarung oder Servicebeschreibung zwischen IBM und dem Sponsor festgelegten Zeitraum oder gemäß den IBM Richtlinien und Praktiken aufbewahren oder archivieren.
- k. Ein Gastbenutzer darf die Daten oder Inhalte, die von einem anderen Gastbenutzer in den Service eingegeben wurden, aufbewahren, soweit diese Daten oder Inhalte für eine Transaktion relevant sind, an der der Gastbenutzer, der die Daten oder Inhalte aufbewahrt, beteiligt ist. Es ist Ihnen nicht gestattet, Daten, Inhalte, Ergebnisse oder sonstige Erkenntnisse, die in den Service eingegeben oder über den Service generiert werden, systematisch an andere Parteien weiterzugeben. Dies schließt eine Verteilung per EDI-Transfer, API-Integration, Massendateiübertragung oder andere systematische Methoden ein.
- l. Sie erklären sich damit einverstanden, dass IBM alle von Ihnen bereitgestellten Rückmeldungen und Vorschläge nutzen darf.
- m. **Vorbehaltlich einer gesetzlichen Gewährleistung, die nicht ausgeschlossen werden kann, übernimmt IBM weder ausdrücklich noch stillschweigend irgendeine Art von Gewährleistung im Hinblick auf den Service. Dies gilt unter anderem auch in Bezug auf die stillschweigenden Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, zufriedenstellende Qualität, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, Rechtsmängel und jegliche Gewährleistung in Bezug auf die Freiheit von Rechten Dritter. IBM gewährleistet nicht den unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb des Service.**
- n. **Unter keinen Umständen sind IBM oder die Programmentwickler und Lieferanten von IBM Ihnen gegenüber haftbar für den Verlust von Daten, unmittelbare, mittelbare/indirekte Schäden oder Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen infolge Ihres Zugriffs (oder der Unmöglichkeit des Zugriffs) auf den Service.**
- o. **IBM leistet keinerlei Support. Sollte IBM sich nach eigenem Ermessen dafür entscheiden, Support zu erbringen, unterliegt dieser Support den Haftungsausschlüssen und sonstigen Ausschlüssen in diesem Abschnitt.**
- p. IBM kann globale Ressourcen (Personal und Betriebsmittel an Standorten weltweit) sowie Drittanbieter zur Unterstützung bei der Erbringung dieses Service einsetzen.
- q. IBM übernimmt keine Verantwortung für die Nutzung des Service durch den Sponsor oder für dessen Handlungen oder Aussagen in Bezug auf den Service. IBM ist nicht dafür verantwortlich, die Erfüllung von Transaktionen zwischen Ihnen und dem Sponsor oder zwischen Ihnen und einem anderen Gastbenutzer durchzusetzen.
- r. Sie gewährleisten, dass jegliche Nutzung des Service im Einklang mit den geltenden Gesetzen erfolgt.

Sie bestätigen und versichern, dass Sie IBM keine Vergütung für die Nutzung dieses Service bezahlt haben. Demzufolge sind IBM sowie die Programmentwickler und Lieferanten von IBM unter keinen Umständen in folgenden Fällen haftbar, selbst wenn sie auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurden:

(i) Verlust oder Beschädigung von Daten; (ii) unmittelbare, mittelbare/indirekte Schäden oder wirtschaftliche Folgeschäden; oder (iii) entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftsabschlüsse, Umsatzverlust, Schädigung des guten Rufs oder ausgebliebene Einsparungen.