

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Commerce on Cloud

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgenden Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Im Falle eines Widerspruchs haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

Die Nutzungsbedingungen unterliegen dem IBM International Passport Advantage Vertrag, dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung.

1. IBM SaaS

Diese SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Umgebungsoptionen
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Optionen für die Basis-Subscription
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- Optionen für die IBM Commerce Service Basis-Subscription
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- Optionen für die IBM Order Management Service Basis-Subscription
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing

- IBM Order Management Quoting
- IBM Order Management Configurator
- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- Pay-per-Use-Services
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability
- On-Demand-Setup-Services und Setup-Services
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. **Hunderttausend Auftragspositionen** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Auftrag ist ein beliebiger in IBM SaaS 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 (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet werden.
- b. **Tausend Auftragspositionen** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Auftrag ist ein beliebiger in IBM SaaS definierter Dokumenttyp. Auftragspositionen sind die Artikelpositionen auf einem Auftrag. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Gesamtzahl der Auftragspositionen (aufgerundet auf die nächsten Tausend) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verwaltet oder verarbeitet werden.
- c. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- d. **50 berechnete Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer (aufgerundet auf die nächsten fünfzig) abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- e. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- f. **Stunde** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Stundenberechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der vollen oder angebrochenen Stunden abzudecken, in denen IBM SaaS während des Messzeitraums genutzt wird, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

- g. **Verbindung** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Verbindung ist die Anbindung an oder die Zuordnung einer Datenbank, einer Anwendung, eines Servers oder einer anderen Art von Einheit zu IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Verbindungen abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zu IBM SaaS hergestellt wurden oder hergestellt werden.
- h. **Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. 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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.

3. **Gebühren und Abrechnung**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben.

3.1 **Erforderliche Berechtigungen für IBM Configure Price Quote**

Der IBM Configure Price Quote Service ist mit der Gebührenmetrik auf der Basis von 50 berechtigten Benutzern verfügbar. Der Kunde muss eine ausreichende Anzahl separate Berechtigungen für seine Benutzer im Direktvertrieb und für die Benutzer seiner Vertriebspartner erwerben, das heißt, dass eine einzelne Berechtigung für 50 berechnete Benutzer nicht sowohl für seine Benutzer im Direktvertrieb als auch für die Benutzer seiner Vertriebspartner verwendet werden kann. Benutzer im „Direktvertrieb“ sind Mitarbeiter des Kunden, die Preise für komplexe Produkte oder Produkte mit mehreren Artikelpositionen für die Kaufinteressenten des Kunden konfigurieren und festlegen. Benutzer von „Vertriebspartnern“ sind Mitarbeiter der Händler oder Distributoren des Kunden.

3.2 **Setup- und On-Demand-Setup-Gebühren**

Anfallende Setup-Gebühren (Einrichtungsgebühren) sind in einem Auftragsdokument angegeben.

3.3 **Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

3.4 **Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)**

Die im Auftragsdokument angegebenen nutzungsabhängigen Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der Komponente mit nutzungsabhängiger Bezahlung anfordert.

4. **Laufzeit und Verlängerungsoptionen**

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS 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 IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. **Technische Unterstützung**

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird per Telefon, per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das im Internet unter http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf zu finden ist und Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: 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	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten 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	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: 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	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

5.1 Triage bei Unterstützungsfällen

Im Rahmen von IBM SaaS wird das IBM Team Fallmanagement bei Problemen mit IBM SaaS („Triage bei Unterstützungsfällen“) bereitstellen, um den Kunden oder einen vom Kunden autorisierten Dritten zu unterstützen. Beim Triage (Sichtung und Einteilung) von Unterstützungsfällen untersucht IBM das Problem anhand von Diagnoseverfahren. Wird festgestellt, dass die Ursache mit IBM SaaS, den von IBM unterstützten Erweiterungen (für die der Kunde eine gesonderte Vereinbarung mit IBM geschlossen hat) oder der Infrastruktur in Zusammenhang steht, wird IBM den Fall bis zur Problemlösung übernehmen. Wenn die Problemlösung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, wird IBM alle relevanten Diagnoseinformationen, die beim Triageprozess aufgedeckt werden, bereitstellen, um den Kunden oder den vom Kunden autorisierten Dritten bei der Problemlösung zu unterstützen, und weiterhin Fallmanagement über Fallmanagement-Tools durchführen.

5.2 Wartungszeiten

Für IBM SaaS sind derzeit die standardmäßigen wöchentlichen Wartungszeiten von IBM geplant. Diese Wartungszeiten geben dem Kunden die Möglichkeit, das Einspielen von Anwendungsreleases für seine Produktionsumgebung zu beantragen. Möglicherweise gelten Einschränkungen und alle Maßnahmen müssen mit IBM koordiniert werden. Diese Wartungszeiten bedeuten nicht unbedingt, dass IBM SaaS inaktiv oder nicht verfügbar ist, und Serviceunterbrechungen zur Durchführung der IBM Aktivitäten werden auf ein Minimum beschränkt. Falls der Kunde Wartungsaktivitäten für seine Erweiterungen plant, müssen diese während der Wartungszeiten durchgeführt werden. IBM wird den Kunden entsprechend benachrichtigen, wenn IBM SaaS während der Wartungszeiten nicht verfügbar sein sollte, und die geplante Nichtverfügbarkeit von IBM SaaS bedingt durch die Wartung wird acht Stunden pro Kalendermonat nicht überschreiten.

Es können weitere planmäßige Ausfallzeiten sowie nicht geplante Ausfälle (Notfälle) auftreten. Der Kunde wird mindestens einen Geschäftstag vorher über die Nichtverfügbarkeit von IBM SaaS informiert, es sei denn, dass die Anfälligkeit, das Verlustrisiko oder der Schaden für die Serviceintegrität von IBM als zu hoch eingestuft wird.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hält die vom United States Department of Commerce verabschiedeten und die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union regelnden Safe-Harbor-Grundsätze ein, welche für das Erheben, Verwenden und Speichern von Informationen gelten, die in der Europäischen Union erhoben wurden. Weitere Informationen über das Safe-Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

6.2 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, 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.

6.3 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

7. Datenschutz und Sicherheitsbeschreibung

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

Im Rahmen von IBM SaaS werden Inhalte abhängig vom verwendeten Protokoll bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und den Endpunktnetzen oder -maschinen verschlüsselt. IBM empfiehlt, die Daten im Ruhezustand durch Verschlüsselung auf Dateiebene zu schützen, macht dies jedoch nicht zur Pflicht, außer wenn die Daten personenbezogene Daten enthalten. In diesem Fall müssen die Daten verschlüsselt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Inhalte über ein sicheres Protokoll (zum Beispiel SFTP) übertragen werden.

7.1 Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt. Regulierte oder sensible Daten sind in IBM SaaS nicht zugelassen, sofern in diesem Abschnitt oder in einer schriftlichen Vereinbarung zwischen IBM und dem Kunden nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

IBM SaaS darf zur Verarbeitung, Speicherung, Übertragung und Ableitung von Informationen aus den personenbezogenen Daten der Endkunden, Benutzer und Mitarbeiter des Kunden sowie anderer Personen, die auf IBM SaaS zugreifen dürfen, verwendet werden, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Andere Arten regulierter sensibler Daten, wie besondere Arten personenbezogener Daten und persönliche Gesundheitsdaten, sind in IBM SaaS nicht zugelassen.

7.2 PCI-Kontodaten

IBM SaaS ist nicht für die Speicherung, Übertragung oder Verarbeitung von PCI-Kontodaten (PCI = Payment Card Industry) vorgesehen. Zur Risikobegrenzung müssen PCI-Kontodaten umgeleitet oder mit

iFrame oder einer anderen Technologie ausgeschnitten werden, welche die PCI-Kontodaten aus dem Browser des Kunden direkt an den PCI-konformen Zahlungsanbieter überträgt.

Falls notwendig, ermöglicht IBM SaaS die Übermittlung der PCI-Kontodaten über das Netz und die Verarbeitung auf Server-Images innerhalb der DMZ und der Anwendungsschicht. Die PCI-Kontodaten können im Hauptspeicher verarbeitet und an den Zahlungsanbieter des Kunden weitergeleitet werden; eine Übertragung in die Datenbank oder das Schreiben in ein Dateisystem auf einer Einheit ist mit IBM SaaS aber nicht zulässig.

Für die Dauer der Subscription wird IBM den Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS, PCI Datensicherheitsstandard) für diejenigen Kontrollmechanismen einhalten, die von IBM SaaS gesteuert werden. Die anwendbaren Kontrollmechanismen werden in einem Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D (SAQ D) dokumentiert, der ein Attestation of Compliance (AOC) enthält, oder über eine entsprechende Berichtsmethode, die im PCI DSS angegeben ist.

8. Allgemeines

8.1 Serviceanfragen

Eine „Serviceanfrage“ ist eine Anfrage des Kunden, die nicht in den Bereich der Standardunterstützung für IBM SaaS fällt und auf deren Basis IBM Hilfestellung leisten oder Arbeiten im Auftrag des Kunden durchführen kann. Beispiele für mögliche Serviceanfragen sind, ohne darauf beschränkt zu sein: (1) Datenanforderungen – Datenaktualisierungen, Datenbankkonfiguration, Datenbankabfragen; (2) Dateioperationen – Suchen, Versetzen, Analysieren, Bereitstellen von Dateien; (3) vom Kunden angeforderte Neustarts außerhalb der Wartungszeiten – Anwendung oder Server; (4) Lösung vom Benutzer generierter Eingabeprobleme, z. B. wenn ein Benutzer versehentlich die Datenintegrität der Anwendung beeinträchtigt hat und dies nur durch technische Intervention behoben werden kann; (5) Wartung von Integrationspunkten, die Abhängigkeiten von Dritten mit sich bringen oder Servicepartner betreffen; (6) Änderung einer Firewallregel, die nicht mit einem IBM SaaS betreffenden Problem in Zusammenhang steht; (7) Erstellung eines Datenbankschemas; (8) Änderungen am Datenbankschema; (9) Änderungen von Integrationspunkten, die Infrastrukturänderungen erforderlich machen, wie Firewalls, Nachrichtenübertragung usw.; und (10) geringfügige Datenänderungen.

Jede Serviceanfrage wird in Einheiten von 30 Minuten gemessen. Serviceanfragen, die 30 Minuten oder weniger Zeit an Unterstützungsleistungen erfordern, zählen als eine (1) Serviceanfrage im monatlichen Kontingent. Serviceanfragen, die eine Stunde an Unterstützungsleistungen erfordern, zählen als zwei Serviceanfragen im monatlichen Kontingent.

IBM SaaS beinhaltet ein monatliches Kontingent von fünfzig (50) Stunden, die in einhundert (100) dreißigminütige Einheiten unterteilt werden. Nicht genutzte Einheiten können nicht in den Folgemonat übertragen werden. Es können zusätzliche Serviceanfrageeinheiten erworben werden.

8.2 Kundenreferenz

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM anderen Kunden und Kaufinteressenten den Namen seines Unternehmens nennen sowie einen allgemeinen Überblick über IBM SaaS und die für ihn erbrachten Leistungen als Hinweis auf die Erfahrung von IBM geben darf, soweit der Kunde und IBM nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart haben.

8.3 Nutzung von Kundendaten durch IBM

IBM ist berechtigt, anonyme und aggregierte Daten, die sich auf die Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden beziehen, zu sammeln und zu analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse zu erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält sämtliche Eigentumsrechte an den gesammelten Daten. IBM darf die Kundendaten ausschließlich zu Testzwecken und zur Verbesserung der Qualität von IBM Produkten auf einen Testserver innerhalb der Testumgebung kopieren.

8.4 Pflichten im Rahmen der Beendigung

Zusätzlich zu den im Vertrag festgelegten Verpflichtungen, die sich auf die Zeit nach der Beendigung beziehen, vereinbaren die Parteien bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags oder dieser Servicebeschreibung, unabhängig vom Grund der Beendigung, Folgendes:

- a. Sofern der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf oder Kündigung IBM schriftlich dazu auffordert, wird IBM dem Kunden eine vollständige Kopie seiner aktuellen Transaktionsdaten in einem innerhalb der Anwendung verfügbaren nativen Format bereitstellen und nach der Bereitstellung die archivierten Daten löschen.

- b. Wenn der Kunde aus Anlass der Kündigung einen formalen Abwicklungsplan verlangt, werden alle Aufwände oder Ausgaben, die IBM im Zusammenhang mit der Unterstützung bei der Überführung der Umgebungen in ein fremdes Rechenzentrum entstehen, in einer separaten Vereinbarung zu den von den Parteien vereinbarten Verrechnungssätzen und Bedingungen festgelegt.

9. Entschädigung durch den Kunden

In Bezug auf das hierin beschriebene IBM SaaS-Angebot wird der Kunde IBM für sämtliche Ansprüche Dritter entschädigen, freistellen und schadlos halten, die aus oder im Zusammenhang mit folgenden Gründen geltend gemacht werden: 1) Inhalten, die vom Kunden oder einem beauftragten Dritten innerhalb einer Umgebung erstellt oder auf andere Weise vom Kunden oder einem beauftragten Dritten in einer Umgebung bereitgestellt oder in eine Umgebung hochgeladen oder übertragen werden (hiervon ausgeschlossen sind Inhalte, die ggf. von IBM oder im Auftrag von IBM bereitgestellt werden), 2) Daten, die vom Kunden oder in seinem Auftrag innerhalb von IBM SaaS erstellt oder vom Kunden in der Umgebung bereitgestellt oder in die Umgebung hochgeladen oder übertragen werden, oder 3) einer Verletzung der im Vertrag festgelegten Nutzungsbeschränkungen für IBM SaaS durch den Kunden oder IBM SaaS-Benutzer des Kunden, sofern (i) der Kunde unverzüglich schriftlich über einen solchen Anspruch informiert wird, (ii) dem Kunden alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen überlassen werden und (iii) IBM alle Informationen und vom Kunden in angemessenem Rahmen angeforderte Unterstützung auf Kosten des Kunden bereitstellt.

10. Services Dritter

IBM SaaS kann Integrationen mit sowie Links zu Services Dritter enthalten oder für den Zugriff darauf verwendet werden. Der Zugriff auf Services Dritter wird ohne Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

Der Kunde ist für den Abschluss separater Vereinbarungen mit den Drittparteien verantwortlich, um die Zugriffs- oder Nutzungsrechte für diese Services Dritter zu erhalten, sowie für die Einhaltung dieser Vereinbarungen. Die Bereitstellung dieser Services Dritter in IBM SaaS ist im Rahmen dieses Angebots von IBM nicht vorgesehen. Außer in Fällen, in denen der Kunde solche Services Dritter gesondert in einem separaten Geschäftsvorgang bei IBM erwerben kann, ist IBM an diesen separaten Vereinbarungen nicht beteiligt, und aufgrund der ausdrücklichen Bedingung im Vertrag versichert der Kunde, dass er die Bedingungen der separaten Vereinbarungen einhalten wird, soweit er beabsichtigt, diese in Verbindung mit IBM SaaS zu verwenden. Wenn der Kunde in seinem Namen oder im Namen eines IBM SaaS-Benutzers oder eines Endbenutzers der Übertragung von Inhalten an einen Service Dritter, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, zustimmt, so erteilen der Kunde, der IBM SaaS-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.

11. Angebotsstandards

In diesem Abschnitt werden die Angebotsstandards erläutert, die bestimmte funktionale und technische Begrenzungen und Parameter der einzelnen Basis-Subscriptions beschreiben (nachfolgend „Angebotsstandards“ genannt). Sofern zwischen IBM und dem Kunden nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, unterliegen die IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden sowie die Implementierung oder Konfiguration von IBM SaaS und aller zulässigen Erweiterungen 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 IBM SaaS zur Folge haben, zuzüglich zu den Gebühren, die ggf. für damit verbundene Implementierungs- oder Anpassungsservices anfallen. Für die einzelnen Basis-Subscriptions gelten unterschiedliche Angebotsstandards, die in den folgenden Unterabschnitten dargelegt werden.

11.1 Angebotsstandards für IBM Commerce Service

Der xC-Programmierstandard ist im Knowledge Center des IBM Commerce Service definiert. Mit dem xC-Programmierstandard soll verhindert werden, dass Erweiterungen des Kunden angepasst werden müssen, wenn in der Zukunft von IBM initiierte Upgrades für den IBM Commerce Service implementiert werden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Erweiterungen gemäß dem xC-Programmierstandard zu implementieren.

Der Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde, der vom IBM Commerce Service unterstützt wird, erhöht sich mit der Zunahme der jährlichen Auftragspositionen. Wenn der Kunde eine Erhöhung des Spitzenwertes der Auftragspositionen pro Stunde auf temporärer oder permanenter Basis benötigt, muss die Komponente „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“ bestellt werden. Bei einer Überschreitung dieser Zahl kann die IBM SaaS-Leistung beeinträchtigt werden und das SLA ist nicht mehr anwendbar. Die Kapazität kann durch den Erwerb von „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability“ weiter erhöht werden.

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Spitzenwerte der Auftragspositionen pro Stunde angegeben, wenn die angegebene Anzahl an Berechtigungen mit Einheiten von jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben wird:

Pro Subscription erworbene Auftragspositionen in Einheiten von hunderttausend:	Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde
1	150
2 bis 5	300
6 bis 10	675
11 bis 17	1.020
18 bis 25	1.365
26 bis 37	2.055
38 bis 50	2.745
51 bis 75	4.500
76 bis 100	6.000
101 bis 125	7.500
126 bis 250	9.000
251 bis 275	10.500
276 bis 500	15.000
501 bis 750	21.000
751 bis 1.000	30.000
1001 bis 1250	39.000
1.251 bis 2.500	75.000
2501 bis 3750	120.000
3.751 bis 5.000	240.000
5.001 und darüber	Wird von IBM basierend auf dem tatsächlichen Bedarf festgelegt

Beispiel: Ein Kunde, der eine Subscription für 16 Einheiten mit jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben hat, hat Anspruch auf einen Spitzenwert von 1.020 Auftragspositionen pro Stunde. Eine Subscription für „IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability“ ermöglicht dem Kunden für jede erworbene Berechtigung mit jeweils tausend Auftragspositionen eine Erhöhung seiner Kapazität um tausend Auftragspositionen pro Stunde. Es können mehrere Einheiten zusätzlich erworben werden, um die Kapazität in Vielfachen von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde zu erhöhen.

Beschreibung	Angebotsstandard
Uploads von Beständen	Bestandsaktualisierungen müssen Deltaänderungen sein, wobei nicht mehr als 10 % des Gesamtkatalogs in einem rollierenden Zeitraum von 15 Minuten in IBM SaaS übertragen werden dürfen.
Durchschnittliche Anzahl Positionen pro Warenkorb	Ist im Auftragsdokument angegeben
Kataloggröße	Ist im Auftragsdokument angegeben
Registrierte Kunden	Ist im Auftragsdokument angegeben

11.2 Angebotsstandards für IBM Order Management Service

Der Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde, der vom Order Management Service unterstützt wird, erhöht sich mit der Zunahme der jährlichen Auftragspositionen. Wenn der Kunde eine Erhöhung des Spitzenwertes der Auftragspositionen pro Stunde auf temporärer oder permanenter Basis benötigt, muss die Komponente „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“ bestellt werden. Bei einer Überschreitung dieser Zahl kann die IBM SaaS-Leistung beeinträchtigt werden und das SLA ist nicht mehr anwendbar. Die Kapazität kann durch den Erwerb von „IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability“ weiter erhöht werden.

In der folgenden Tabelle sind die unterstützten Spitzenwerte der Auftragspositionen pro Stunde angegeben, wenn die angegebene Anzahl an Berechtigungen mit Einheiten von jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben wird:

Pro Subscription erworbene Auftragspositionen in Einheiten von hunderttausend:	Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde
1	500
2 bis 5	2.500
6 bis 10	5.000
11 bis 17	6.000
18 bis 25	9.000
26 bis 37	10.000
38 bis 50	18.000
51 bis 75	20.000
76 bis 100	24.000
101 bis 125	30.000
126 bis 250	40.000
251 bis 275	50.000
276 bis 500	60.000
501 bis 750	70.000
751 bis 1.000	80.000
1.001 bis 1.250	120.000
1.251 bis 2.500	155.000
2.501 bis 3.750	260.000
3.751 bis 5.000	360.000
5.001 bis 7.500	500.000
7.501 bis 10.000	800.000
10.001 und darüber	Wird von IBM basierend auf dem tatsächlichen Bedarf festgelegt

Beispiel: Ein Kunde, der eine Subscription für 42 Einheiten mit jeweils hunderttausend Auftragspositionen erworben hat, hat Anspruch auf einen Spitzenwert von 18.000 Auftragspositionen pro Stunde. Eine Subscription für „Additional Peak Hourly Lines Capability“ ermöglicht dem Kunden für jede erworbene Berechtigung mit jeweils tausend Auftragspositionen eine Erhöhung seiner Kapazität um tausend Auftragspositionen pro Stunde. Es können mehrere Einheiten zusätzlich erworben werden, um die Kapazität in Vielfachen von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde zu erhöhen.

Weitere Angebotsstandards und Volumen, die für IBM SaaS gelten, sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Beschreibung	Angebotsstandard
Uploads von Beständen	Bestandsaktualisierungen müssen Deltaänderungen sein, wobei nicht mehr als 10 % des Gesamtkatalogs in einem rollierenden Zeitraum von 15 Minuten in IBM SaaS übertragen werden dürfen.
Durchschnittliche Anzahl Positionen pro Auftrag	Ist im Auftragsdokument angegeben
Kataloggröße	Ist im Auftragsdokument angegeben

11.3 Angebotsstandards für IBM Configure Price Quote Service

Die Angebotsstandards für IBM Configure Price Quote Service sind im Auftragsdokument angegeben.

12. Begriffsbestimmungen

Anwendung – Die IBM Softwareprodukte, die die Basisfunktionalität für IBM SaaS bereitstellen, einschließlich des Originals und aller vollständigen oder Teilkopien: 1) maschinenlesbare Instruktionen und Daten, 2) Komponenten, 3) audiovisuelle Inhalte (z. B. Abbildungen, Texte, Aufzeichnungen oder Bilder), 4) zugehöriges Lizenzmaterial und 5) Lizenznutzungsdokumente oder -schlüssel sowie Dokumentationen, die von IBM bereitgestellt werden und auf die der Kunde über IBM SaaS zugreifen kann.

Katastrophenfall – Ein Natur- oder vom Menschen verursachtes Ereignis, das den Betrieb der wesentlichen Technologieinfrastruktur und Systeme unterbricht und eine massive oder irreversible Unterbrechung von IBM SaaS gemäß der Definition im Disaster-Recovery-Plan nach sich zieht.

Disaster-Recovery-Plan – Enthält detaillierte Kriterien für die Entscheidung darüber, ob ein Katastrophenfall ausgerufen werden muss, sowie die Maßnahmen, die zur Aktivierung des Disaster-Recovery-Rechenzentrums im Falle einer Katastrophe am primären Standort erforderlich sind. Der Disaster-Recovery-Plan wird jährlich überprüft und getestet.

Umgebung oder **Anwendungsumgebung** – Bezieht sich sowohl auf eine bereitstellbare Instanz der Anwendung, einschließlich der Infrastruktur, die zur Unterstützung der Anwendung für ihre bestimmungsgemäße Verwendung erforderlich ist, als auch, abhängig vom Kontext, auf die Integrationsumgebung, Testumgebung, Vorproduktionsumgebung, Produktionsumgebung oder Disaster-Recovery-Umgebung.

Erweiterungen – Vom Kunden oder einem autorisierten Dritten bereitgestellte Softwareartefakte und deren Konfiguration, um IBM SaaS durch die Implementierung des Geschäftsprozessablaufs des Kunden zu erweitern, bestimmte Datenanforderungen zu steuern und ein kundenspezifisches Branding 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 IBM SaaS für die Nutzung durch den Kunden anzupassen, einschließlich Integrationen mit Services oder Datenquellen Dritter. Erweiterungen fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.

Inbetriebnahme – Die Aktivierung der Produktionsumgebung zur Verwendung durch den Kunden für die normale Geschäftstätigkeit und/oder für die Bedienung seiner Endkunden und/oder zu seiner Unterstützung bei der Umsatzgenerierung.

Integration/Schnittstelle/Datenprozess – Bezieht sich jeweils auf eine Schnittstelle oder einen Kommunikationspunkt zwischen IBM SaaS und einem für IBM externen System oder Service. Integrationen/Schnittstellen/Datenprozesse können zwischen den Back-End-ERP-Systemen des Kunden, Partnersystemen oder Datenprozessen eingerichtet werden, wie beispielsweise Datenladevorgänge. Integrationen/Schnittstellen/Datenprozesse werden üblicherweise für Datenaustauschverfahren verwendet und können überwacht werden.

PCI-Kontodaten – (PCI = Payment Card Industry) Informationen über das Konto eines Karteninhabers, die auf einer Zahlungskarte gespeichert oder einer Transaktion mit einer Zahlungskarte zugeordnet sind (beispielsweise die gängigen Kredit-, Debit- oder Prepaidkarten, elektronischen Geldbörsen, Geldautomatenkarten und Karten zur Bezahlung an POS-Terminals), einschließlich Karteninhaberdaten (Cardholder Data = CHD) und sensibler Kontodaten (Sensible Account Data = SAD), die den

Sicherheitsrichtlinien und -verfahren des Payment Card Industry Datensicherheitsstandards (PCI DSS) unterliegen.

Leistungstests – Werden durchgeführt, um die Leistungsfähigkeit von IBM SaaS zur Unterstützung des Datenverkehrsaufkommens/Transaktionsvolumens zu überprüfen, das vom Kunden angegeben wurde und zu dessen Verarbeitung IBM SaaS von IBM bemessen wurde.

Personenbezogene Daten – Informationen, mit deren Hilfe eine natürliche Person identifiziert werden kann oder die identifizierbare Angaben über eine natürliche Person enthalten. Zu den personenbezogenen Daten gehören Angaben, über die ein Personenbezug hergestellt werden kann (z. B. die Privatadresse einer Person), sowie Angaben, die sich auf die berufliche oder geschäftliche Tätigkeit einer Person beziehen (z. B. die Geschäftsadresse einer Person). Zu den personenbezogenen Daten zählen auch öffentlich verfügbare Daten über eine natürliche Person, wie beispielsweise Informationen, die im Internet verfügbar sind. Personenbezogene Daten umfassen Informationen, die von der Person selbst über Datenerfassungsformulare bereitgestellt werden, Informationen, auf die hin Personen systematisch überwacht werden (z. B. Lernaktivitäten oder andere Verhaltensweisen oder Tätigkeiten), sowie Informationen, die von einem für die Datenverarbeitung Verantwortlichen oder einem Datenauftragsverarbeiter über natürliche Personen abgeleitet werden (z. B. die Neigung einer Person, ein bestimmtes Produkt zu kaufen, oder die Fachkompetenz einer Person). Zu beachten ist, dass nach den Datenschutzbestimmungen von Österreich, Liechtenstein und der Schweiz Daten, die sich auf juristische Personen beziehen (z. B. ein Firmenname), ebenfalls als personenbezogene Daten gelten. Personenbezogene Daten werden im US-Datenschutzgesetz als „Personally Identifiable Information“ (PII) bezeichnet.

Recovery Point Objective – Die maximal tolerierbare Zeitdauer, während der Daten bei einem IT-Service aufgrund eines Katastrophenfalls verloren gehen dürfen.

Recovery Time Objective – Die festgesetzte Sollzeit und ein Service-Level für die Wiederherstellung eines Geschäftsprozesses nach der Meldung eines Katastrophenfalls, damit inakzeptable Folgen im Zusammenhang mit einer Unterbrechung der Business-Continuity vermieden werden.

Sicherheitspatch – Ein Fix für eine sicherheitsrelevante Schwachstelle, die sich auf die Anwendung auswirkt.

Besondere Arten personenbezogener Daten – Personenbezogene Daten, die aufgrund des höheren Risikos für eine Person im Falle der Preisgabe dieser Daten strengeren Verarbeitungsrichtlinien unterliegen als andere Arten personenbezogener Daten.

Zu den besonderen Arten personenbezogener Daten gehören:

- Nationale Personalausweisnummern
- Sozialversicherungsnummern
- Kontonummern
- Passinformationen
- Führerscheinnummern
- Informationen über Studierende
- Kredit- und Debitkartenummern
- Gesundheitsbezogene Informationen
- Informationen zur Krankenversicherung

Zu den besonderen Arten personenbezogener Daten gehören außerdem die Staatsangehörigkeit oder der Einwanderungsstatus einer Person, medizinische Daten, Daten über die rassische oder ethnische Herkunft, religiöse Überzeugungen, sexuelle Ausrichtung oder Lebensweise, der Mädchenname der Mutter, das Geburtsdatum und Kontokennwörter, wenn diese Angaben in Verbindung mit der Identität einer Person (durch direkte oder indirekte Ableitung) verwendet werden.

Besondere Arten personenbezogener Daten schließen auch alle anderen Daten ein, die nach lokalen Gesetzen, die für die IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden zur Anwendung kommen, als sensible personenbezogene Daten anzusehen sind.

Services Dritter – Datenservices, Datenbanken, Web-Services, Software oder Inhalte Dritter, auf die über IBM SaaS zugegriffen wird.

Upgrade – Eine neue Version oder ein neues Release der Basisanwendung, das ein früheres Release bzw. eine frühere Version ersetzt und normalerweise neue Features und Funktionen enthält. Ein Upgrade wird üblicherweise wie ein von IBM initiiertes Release gemäß der obigen Definition behandelt.

Anhang A

1. IBM SaaS-Beschreibung

IBM Commerce on Cloud bietet Anwendungsfunktionalität für Verkauf und 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.

Das IBM SaaS-Angebot ist so konzipiert, dass es dem Kunden die Implementierung von Erweiterungen für seine spezifischen Geschäftsanforderungen ermöglicht.

1.1 Basis-Subscriptions

Im Folgenden werden die Subscription-Optionen (jeweils eine „Basis-Subscription“) beschrieben, die für IBM SaaS verfügbar sind. Im Auftragsdokument ist angegeben, welche Basis-Subscriptions erworben wurden. Verweise auf IBM SaaS in diesem Dokument beziehen sich auf die erworbenen Basis-Subscriptions.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service ist ein IBM SaaS-Angebot für E-Commerce, das den digitalen Verkauf für Business-to-Consumer (B2C), Business-to-Business (B2B), den indirekten Verkauf über Channel-Partner oder alle diese Kanäle gleichzeitig ermöglicht. Zu den primären Funktionen gehören:

- a. Katalogmanagement-Marketing und verschiedene Arten von Werbeaktionen
- b. Vertragsmanagement
- c. Navigation und Suche
- d. Unterstützung bei der Preisfindung
- e. Unterstützung bei der Systemintegration
- f. Erstellung und Management mehrerer Onlineschaufenster

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service ist ein IBM SaaS-Angebot für Omni-Channel-Auftragsmanagement, das internen und externen Bezugsquellen die Einhaltung der Service-Levels und Geschäftsregeln des Kunden ermöglicht. Das IBM SaaS-Angebot konsolidiert Aufträge über mehrere Kanäle hinweg, um eine Gesamtansicht aus Nachfrage, Bestand und Angebot über globale Netze durch Zusammenarbeit mit den Lieferanten des Kunden bereitzustellen. IBM SaaS kann in Warehouse-, Finanz-, Steuer-, Zahlungs- sowie andere interne und externe Prozesse integriert werden.

Der IBM Order Management Service umfasst folgende Funktionen:

- a. Distributed Order Management
Sammelt, verwaltet und überwacht Aufträge aus allen Kanälen. Eine intelligente Einkaufs-Engine koordiniert die Auftragserfüllung im erweiterten Unternehmen. Stellt ein einzelnes Auftragsrepository für das Ändern, Stornieren, Verfolgen und Überwachen des Bestellzyklus bereit.
- b. Globale Bestandstransparenz
Konsolidiert Informationen zum Bestand aus mehreren Systemen und generiert eine Gesamtansicht des gesamten Angebots und der Nachfrage. Stellt rollenspezifische Ansichten der Bestände bereit.
- c. Retourenlogistik
Verknüpft Anforderungen für Retouren/Reparaturen mit den ursprünglichen Bestellungen, um die Verfolgung des Lebenszyklus zu ermöglichen. Verfolgt das Rückläuferinventar entsprechend den Geschäftsregeln bis zum jeweiligen Standort.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service ist ein IBM SaaS-Angebot, das Folgendes ermöglicht:

- a. Konfigurator
Anpassung von Produkten und Services basierend auf mehreren Optionen und artikelbasierten Geschäftsregeln.

- b. Preisfindung
Verwaltung und Aktualisierung der Produkt- und Servicepreise für die jeweiligen Marktsegmente des Kunden.
- c. Angebotserstellung
Ermöglicht die Erstellung mehrerer Angebote sowie die Vereinbarung und Umsetzung des angenommenen Angebots in einen Auftrag.
- d. Katalog
Bereitstellung von Kataloginformationen über die Nachfragekette und Steuerung des Verkaufs von Produkten, Services, Komplettlösungen, Komponenten und Zubehör.

1.2 Bereitstellung der von IBM initiierten Updates

IBM führt die erforderlichen Wartungsmaßnahmen und Updates für IBM SaaS durch, wozu die Implementierung von Upgrades, Patches und Sicherheitspatches gehört (die gemeinsam als „von IBM initiierte Updates“ bezeichnet werden). Die Implementierung der von IBM initiierten Updates wird beim monatlichen Kontingent an Serviceanfragen, das dem Kunden zur Verfügung steht, nicht mitgezählt.

In einzelnen Fällen können die von IBM initiierten Updates Funktionen, Benutzerexits oder APIs, die von IBM SaaS bereitgestellt werden, außer Kraft setzen oder durch neuere Versionen ersetzen. Nach der Durchführung des von IBM initiierten Updates werden Funktionen, Benutzerexits und APIs, die durch neuere Versionen ersetzt wurden, für einen Zeitraum von 180 Tagen weiterhin von IBM unterstützt. IBM wird dem Kunden vorgeschriebene Lösungsalternativen und die aktualisierten IBM Programmierstandards bereitstellen. Vor Ablauf der 180-Tage-Frist wird der Kunde die Nutzung der durch neuere Versionen ersetzten Funktionen, Benutzerexits und APIs einstellen, alle Referenzen innerhalb von Erweiterungen entfernen und die aktualisierten IBM Programmierstandards einhalten.

Der Kunde erhält 90 Tage vor der Implementierung eines von IBM initiierten Updates in der Produktionsumgebung und 30 Tage von der Implementierung eines Sicherheitspatches in der Produktionsumgebung eine entsprechende Mitteilung von IBM. IBM kann jedoch Sicherheitspatches einspielen, wenn dies als notwendig erachtet wird, um erhebliche Sicherheitslücken und Schwachstellen auf Anwendungs- und Infrastrukturebene der Produktionsumgebung zu beheben, ohne den Kunden zu benachrichtigen und dem Kunden eine Testperiode einzuräumen.

IBM wird dem Kunden eine Testperiode von 60 Tagen einräumen, um ein von IBM initiiertes Update sowohl in der Integration- als auch in der Testumgebung zu testen, bevor das Update in die Vorproduktions- und Produktionsumgebung übernommen wird. IBM wird dem Kunden eine Testperiode von 30 Tagen zum Testen eines Sicherheitspatches in der Integrations- und Testumgebung einräumen, bevor der Patch in die Vorproduktions- und Produktionsumgebung übernommen wird (die Testzeiten werden als „Testperiode zur Qualitätssicherung“ bezeichnet).

Nachdem der Kunde ein von IBM initiiertes Update innerhalb der Testperiode zur Qualitätssicherung getestet hat, wird er IBM etwaige Probleme melden oder IBM mitteilen, dass das Update innerhalb von 30 Tagen unmittelbar nach seiner Freigabe in die Vorproduktions- und Produktionsumgebung übernommen werden kann.

Wenn ein von IBM initiiertes Update nach Ablauf der Testperiode zur Qualitätssicherung aufgrund eines innerhalb einer Erweiterung festgestellten Problems nicht in der Produktionsumgebung implementiert wurde:

- a. bleiben dem Kunden 15 Tage, um das Problem zu beheben und die Erlaubnis zur Übernahme des von IBM initiierten Updates zu erteilen,
- b. kommen die im Vertrag genannten Gewährleistungen für IBM SaaS nicht zur Anwendung,
- c. kann IBM dem Kunden zusätzliche Kosten in Rechnung stellen, die dadurch entstehen, dass IBM einen nicht aktualisierten IBM SaaS unterstützen muss,
- d. kann IBM nach eigener Wahl dem Kunden eine Frist von 30 Tagen für die Übernahme des von IBM initiierten Updates in die Produktionsumgebung einräumen, bevor sein Zugriff auf IBM SaaS ausgesetzt wird. Sollte es IBM nicht möglich sein, ein von IBM initiiertes Update zu übernehmen, weil der Kunde seine Zustimmung aufgrund eines komplexen, nicht gelösten Problems zurückhält, kann IBM, ungeachtet der vorstehenden Regelung, nach eigenem Ermessen in Zusammenarbeit mit dem Kunden einen für beide Parteien annehmbaren Korrektur- und Aktionsplan definieren.

Wenn IBM feststellt, dass aufgrund eines nicht in die Produktionsumgebung übernommenen von IBM initiierten Updates eine extrem gefährliche Sicherheitslücke besteht oder möglicherweise besteht, kann IBM den Zugriff des Kunden auf IBM SaaS unverzüglich so lange aussetzen, bis das von IBM initiierte Update übernommen wurde.

Wurde das von IBM initiierte Update aufgrund eines Problems mit einer Erweiterung nicht in der Produktionsumgebung implementiert oder stand die fehlende Zustimmung des Kunden zur Übernahme der Änderung nicht mit der Auswirkung des von IBM initiierten Updates auf die Erweiterungen in Zusammenhang, erklärt der Kunde sich damit einverstanden, IBM für alle Ansprüche Dritter zu entschädigen, schadlos zu halten und freistellen, die im Zusammenhang mit der IBM SaaS-Nutzung nach der Testperiode zur Qualitätssicherung entstehen und durch die Implementierung des von IBM initiierten Updates vermeidbar gewesen wären.

1.3 Erweiterungen

Erweiterungen erlauben dem Kunden, IBM SaaS entsprechend seinen Geschäftsanforderungen zu konfigurieren, indem Software-Erweiterungen für die IBM SaaS-Anwendung erstellt werden.

Erweiterungen sind Inhalte, die bei der Verwendung von IBM SaaS bereitgestellt werden, und sind nicht Bestandteil von IBM SaaS. Der Kunde ist für die Entwicklung, Verwaltung, Wartung und Unterstützung aller Erweiterungen verantwortlich. Der Kunde kann IBM oder einen externen Auftragnehmer, dem IBM eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung dazu erteilt hat, mit der Erstellung von Erweiterungen in einem separaten Vertrag beauftragen.

a. Vom Kunden erstellte Erweiterungen unterliegen den folgenden zusätzlichen Bedingungen:

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, im Zusammenhang mit der Entwicklung und Bereitstellung von Erweiterungen die Angebotsstandards einzuhalten.
- (2) IBM hat das Recht, die Entwurfsdokumente, Testpläne und Testergebnisse sowie den Objektcode für Erweiterungen auf Einhaltung der Bedingungen des Vertrags zu prüfen und zu genehmigen oder abzulehnen.
- (3) 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 von IBM SaaS zur Prüfung vorlegen und bei der Behebung der von IBM festgestellten Probleme mit IBM zusammenarbeiten.
- (4) Der Kunde versichert, dass er ein Programm einsetzen und warten wird, das verhindert, dass Malware, einschließlich Viren, Trojanischer Pferde, Denial-of-Service-Attacken, oder andere schädliche und verdeckte Technologien in die Erweiterungen eindringen können.
- (5) IBM kann Erweiterungen auf Sicherheitslücken und/oder Malware hin überwachen und durchsuchen. IBM ist berechtigt, Erweiterungen aus einer IBM SaaS-Umgebung zu entfernen oder IBM SaaS auszusetzen, bis das Problem mit der Sicherheitslücke oder der Malware gelöst ist.
- (6) Erweiterungen dürfen keine kommerziellen oder gepackten Softwareprodukte Dritter enthalten, die unabhängig von IBM SaaS ausführbar sind, und das Hinzufügen derartiger kommerzieller oder gepackter Softwareprodukte Dritter ist untersagt.
- (7) Der Kunde ist dafür verantwortlich, Mitarbeiter mit den erforderlichen Kenntnissen und Qualifikationen für die Arbeit mit IBM SaaS 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.
- (8) Der Kunde oder seine Lizenzgeber behalten alle Rechte, einschließlich der Eigentums- und Nutzungsrechte, an den Erweiterungen, die IBM zum Hosten mit IBM SaaS bereitgestellt werden. Der Kunde versichert und gewährleistet gegenüber IBM, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt, um IBM die Kundenerweiterungen zum Hosten mit IBM SaaS

bereitzustellen, und dass weder durch die Kundenerweiterungen noch durch das Hosten mit IBM SaaS Patente oder Urheberrechte Dritter verletzt werden.

- (9) 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.
 - (10) 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 auf allen 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 für die Bereitstellung der Erweiterungen in Integrations- und Testumgebungen sowie die Durchführung aller Tests verantwortlich.
 - c. Vor der Inbetriebnahme wird der Kunde die Erweiterungen in der Vorproduktions-, Produktions- und Disaster-Recovery-Umgebung bereitstellen.
 - d. Nach der Inbetriebnahme durch den Kunden wird IBM die Erweiterungen über eine Serviceanfrage in der Vorproduktions-, Produktions- und Disaster-Recovery-Umgebung bereitstellen.
 - e. Zusätzliche von IBM durchzuführende Bereitstellungen in der Integrations-, Test-, Vorproduktions- oder Produktionsumgebung 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.

1.4 IBM SaaS-Umgebungen

Das IBM SaaS-Basisangebot bietet die funktionale Infrastruktur zur Ausführung der Software, für die IBM Unterstützung sowie das benötigte Netz, die Hardware und Systemupgrades zur Verfügung stellt. Im Rahmen der Basis-Subscription stellt IBM jeweils eine der folgenden Umgebungen bereit. Zusätzliche Umgebungen oder Standalone-Umgebungen sind auf Anfrage und gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr verfügbar.

- **Integrationsumgebung**

Bietet eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Instanz samt der unterstützenden Infrastruktur, die ausschließlich für Integrations- und Funktionstests des neuen IBM SaaS sowie der Anwendung und Erweiterungen verwendet wird. Die Integrationsumgebung wird voraussichtlich mehrmals am Tag genutzt, um einen Build zu erreichen, der für die Bereitstellung in der Testumgebung geeignet ist.

- **Testumgebung, wird auch als Umgebung zur Qualitätssicherung (QA-Umgebung, QA = Quality Assurance) bezeichnet**

Bietet eine einzelne, einer Produktionsinstanz funktional entsprechende Instanz samt der unterstützenden Infrastruktur, die ausschließlich für Tests zur Qualitätssicherung, Leistungstests und abschließende Tests des neuen IBM SaaS sowie der Anwendung und Erweiterungen verwendet wird. In der Testumgebung werden ausschließlich stabile Code-Streams zur Vorbereitung für die endgültige Übernahme in die Vorproduktions-, Produktions- und Disaster-Recovery-Umgebung bereitgestellt.

- **Vorproduktionsumgebung**

Bietet eine eingeschränkte Produktionsreplik für die Bereitstellung und für Abnahmetests des Kunden von Konfigurationen der endgültigen Anwendung mit allen Erweiterungen. Diese Umgebung wird jederzeit gemäß den Standards für den Produktionsbetrieb und den Compliance-Standards gewartet, ist aber nicht durch das Service-Level-Agreement abgedeckt. Dies ist die primäre Umgebung für vom Kunden durchgeführte Benutzerabnahmetests sowie für die abschließende Leistungsbewertung und Durchführung von Leistungstests vor der Inbetriebnahme in der Produktion.

- **Produktionsumgebung**

Die endgültige Position für die gesamte Arbeitssoftware im Rahmen des IBM SaaS-Lebenszyklusmanagements. Der Zugriff auf dieses System ist auf IBM Personal oder autorisierte Benutzer beschränkt. Die Produktionsumgebung umfasst die Anwendung, Systeme und Infrastruktur der unterstützenden Systeme, die von den Endbenutzern und Kunden eines Unternehmens auf operativer Basis zur Ausführung ihrer Geschäftsprozesse und Transaktionen verwendet werden.

- **Disaster-Recovery-Umgebung**

Bietet eine eingeschränkte Produktionsreplik, die in der Lage ist, die Subscription-Volumen zu hosten; sie wird mit der Produktionsumgebung synchronisiert und in ruhendem Zustand auf der Vorproduktionsinfrastruktur vorgehalten. Die Disaster-Recovery-Umgebung befindet sich in einem ständigen Bereitstatus für den Fall eines unabwendbaren Ereignisses, das dazu führt, dass das Produktionsrechenzentrum nicht wiederhergestellt werden kann und IBM den Katastrophenfall erklärt. Sobald die Disaster-Recovery-Umgebung aktiviert wird, steht die Vorproduktionsumgebung nicht mehr zur Verfügung.

1.5 IBM SaaS-Integration

IBM SaaS unterstützt eine Reihe von Methoden für die Integration mit Legacy- und unterstützenden Services. Die folgenden Funktionen werden im Rahmen von IBM SaaS mit oder ohne Verwendung virtueller oder physischer Verbindungen bereitgestellt.

- **Anwendungsprogrammierschnittstelle (API)**
Eine Reihe von Routinen, Protokollen und Tools für die Erstellung von Software und Anwendungen.
- **Nachrichtenwarteschlange**
(Message Queue = MQ) – Ermöglicht die Inter-Process Communication (IPC) oder die Inter-Thread Communication innerhalb desselben Prozesses. Dies erlaubt IBM SaaS, über ausgehende Java-Messaging-Service-Verbindungen (JMS-Verbindungen) als Endpunkt für MQ-Netze oder Punkt-zu-Punkt-Kommunikation zu fungieren. IBM SaaS stellt keinen Verbindungspunkt für eingehende Verbindungen bereit, außerdem ist die Weiterleitung zwischen zwei (2) oder mehr Endpunkten, die nicht Teil von IBM SaaS sind, nicht möglich.
- **Secure File Transfer Protocol (SFTP) oder SSH File Transfer Protocol**
Ist ein Netzprotokoll, das Dateizugriff, Dateiübertragung und Dateiverwaltung über einen sicheren und zuverlässigen Datenstrom bietet. IBM SaaS stellt einen SFTP-Server für eingehende Dateiübertragungen bereit, die für die Verarbeitung durch die Erweiterungen bestimmt sind. Aus IBM SaaS ausgehende Daten- oder Berichtsübertragungen können über einen Java-basierten SFTP-Client, der in die Anwendung oder in Erweiterungen integriert ist, ausgeführt werden. SFTP-Übertragungen verlangen Verschlüsselung auf Dateiebene, um die ruhenden Daten zu schützen.

1.6 Überwachung

IBM stellt die folgenden Überwachungsfunktionen bereit, die zur Beurteilung von IBM SaaS vom Zustand der physischen Hardware bis hin zur Leistung von IBM SaaS ausgelegt sind:

- Überwachung der Cloudinfrastruktur
Überwacht den Zustand und Status der Cloudinfrastrukturplattform.
 - Anwendungsüberwachung
Überwacht den Zustand und Status der Anwendung.
 - Synthetische Überwachung
„Simulierter Benutzer-Klick“, um den Zustand und Status von Erweiterungen zu überwachen, die in Verbindung mit der Anwendung ausgeführt werden.
- a. Überwachung der Produktionsumgebung
- (1) IBM reagiert auf die Plattformüberwachungen gemäß der Fehlerklasse der Störung und der Auswirkung. IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 1 und leitet den Triageprozess für das Problem ein.
 - (2) IBM stellt Überwachungsfunktionen für vom Kunden entwickelte synthetische Anwendungsfälle bereit, überwacht und öffnet einen entsprechenden Unterstützungsfall abhängig von der Auswirkung auf IBM SaaS und leitet den Triageprozess für das Problem ein. Die synthetische Überwachung ist auf die Überwachung „simulierter Benutzer-Klicks“ beschränkt. IBM überwacht die synthetische Überwachung des Kunden, um die Verfügbarkeit von IBM SaaS aus Sicht des Benutzers beurteilen zu können. Dies erfolgt mit einer automatisierten Methode zur Simulation der Klickpfade eines bestimmten Benutzererlebnisses.
- b. Überwachung der Nicht-Produktionsumgebung
- (1) IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung in der Test- oder Vorproduktionsumgebung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 2 und leitet den Triageprozess für das Problem ein. Handelt es sich um ein Problem innerhalb des Verantwortungsbereichs des Kunden, wird IBM den Kunden benachrichtigen und den Fall weiterhin verfolgen.
 - (2) IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung in der Integrationsumgebung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 3 und löst das Problem, indem der Stand der letzten bekannten funktionierenden Sicherung wiederhergestellt oder eine Neuinstallation durchgeführt wird.

1.7 Sicherung

IBM wird die Produktions-, Vorproduktions- und Disaster-Recovery-Daten mindestens einmal täglich auf einem lokalen Plattenspeicher sichern. Zu den Daten gehören die Konfiguration der Hauptinfrastruktur, die Produktkonfiguration, die Erweiterungen und die Dateien, die zur Wiederherstellung eines ausgefallenen Systems erforderlich sind. Lokale Sicherungen werden jede Nacht an eine remote Speicherposition übertragen und sieben Tage lang aufbewahrt. Durch die Sicherungen wird der Disaster-Recovery-Plan erweitert.

1.8 Disaster-Recovery

IBM stellt Funktionen zur Wiederherstellung in einer Tier 3-Disaster-Recovery-Einrichtung für die Produktionsumgebung des Kunden bereit. IBM wird die Disaster-Recovery-Maßnahmen zur Wiederherstellung von IBM SaaS mit einer Zielsetzung für die Wiederherstellungsdauer (Recovery Time Objective, RTO) von 48 Stunden und einer Zielsetzung für den Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) von 24 Stunden mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand durchführen. Im Falle eines von IBM erklärten Katastrophenfalls wird IBM den Kunden stündlich über den Status des Wiederherstellungsprozesses, einschließlich des Fortschritts in Bezug auf den RTO und RPO, informieren. Sobald die Disaster-Recovery-Umgebung aktiviert wird, steht die Vorproduktionsumgebung nicht mehr zur Verfügung.

1.9 Datenspeicherzuordnung

Die Datenspeicherzuordnung bezieht sich auf die Produktionsumgebung des Kunden und umfasst einen Speicherbereich, der für die Aufbewahrung historischer Auftragspositionen von zwei (2) Jahren, für die der Kunde gemäß dem Auftragsdokument berechtigt ist, bemessen ist. Falls diese Beschränkungen aufgrund von Systemspeicherereignissen überschritten werden, ist der Kunde verpflichtet, Gebühren für weitere Speicherzuordnungen zu entrichten.

1.10 Shared Infrastructure Mail Service (nur ausgehend)

Im Rahmen von IBM SaaS wird die Übermittlung ausgehender Mail über eine gemeinsame Infrastruktur bereitgestellt. Die Kunden können die Anwendung so konfigurieren, dass die gemeinsamen Ressourcen für nicht geschäftskritische E-Mails, Benachrichtigungen, Status-E-Mails auf Systemebene und/oder E-Mail-Benachrichtigungen genutzt werden können. IBM SaaS kann für Transaktions-E-Mails kostenlos genutzt werden, IBM übernimmt jedoch keine Gewähr für die Zustellung und leistet keine Unterstützung für Massen-E-Mail-Kampagnen oder die Fehlerbehebung bei E-Mail-Problemen, wie beispielsweise Spam aus den E-Mail-Systemen Dritter. Der Kunde kann einen separaten E-Mail-Service (zum Beispiel IBM Marketing Cloud) mit garantierter E-Mail-Zustellung, erweiterten Zustelloptionen sowie Unterstützung für Transaktions-E-Mails und Marketingkampagnen (Massen-E-Mails) vertraglich vereinbaren. Zur Integration mit dem Mail-Service eines Drittanbieters muss der jeweilige Service über die Erweiterungen ausgeführt werden und es muss ein separater Vertrag mit dem Anbieter abgeschlossen werden.

2. Setup und Produktionsbereitschaft

IBM leistet Setup-Aktivitäten über einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten, um IBM SaaS für die Produktionsbereitschaft vorzubereiten. Die Setup-Aktivitäten umfassen:

- a. Bereitstellung der IBM SaaS-Umgebungen
- b. Installation der neuesten Version der Anwendung mit allen anwendbaren Patches in den Anwendungsumgebungen
- c. Einrichtung der Netzkonnektivität und der Verbindungen zu den Back-End-Systemen des Kunden
- d. Vorbereitung der Produktionsumgebung, um dem Kunden die erstmalige Bereitstellung seiner Erweiterungen zu ermöglichen

Falls die Setup-Aktivitäten aufgrund von Umständen, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen, länger als sechs Monate dauern, werden dem Kunden On-Demand-Setup-Gebühren für jeden Monat in Rechnung gestellt. Zu den Setup-Aktivitäten gehören keine Implementierungsservices (wie beispielsweise Anpassung, Konfiguration und Implementierung der von IBM SaaS unterstützten E-Commerce-Lösung des Kunden oder Erfüllung bestimmter geschäftlicher oder technischer Anforderungen des Kunden – insbesondere Volumenansforderungen, Look-and-Feel und sonstige Anforderungen sowie Schnittstellenanforderungen und Erstellung von Erweiterungen), die unter einer gesonderten Servicevereinbarung bereitgestellt werden.

„Produktionsbereitschaft“ ist dann gegeben, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind: (1) Die Setup-Aktivitäten sind abgeschlossen und (2) der Kunde hat die erstmalige Bereitstellung der Erweiterungen in der Produktionsumgebung abgeschlossen.

Die Subscription-Gebühren für IBM SaaS, die im Auftragsdokument angegebenen sind, fallen ab Erreichen der Produktionsbereitschaft an.

3. Optionale / Zusätzliche Features

3.1 Optionale Umgebungen

Die folgenden optionalen Umgebungen sind als Ergänzung zum IBM SaaS-Basisangebot oder als Standalone-Umgebung verfügbar.

- a. Option für Integrationsumgebung
Bietet eine Integrationsumgebung, die zur Verwaltung separater Code-Streams oder für Testzwecke eingesetzt werden kann. Die Option für die Integrationsumgebung beinhaltet kein Kontingent an Serviceanfragen. Folgende Optionen sind verfügbar:
 - (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

- b. Testumgebung

Bietet eine Testumgebung, die zur Verwaltung separater Code-Streams und für Testzwecke eingesetzt werden kann. Die Option für die Testumgebung beinhaltet kein Kontingent an Serviceanfragen. Folgende Optionen sind verfügbar:

 - (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
 - (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
 - (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
- c. Pilotumgebung

Bietet eine Produktionsumgebung für einige wenige Kunden, die den Produktionsstandards entspricht und für bis zu 12 Monate aufrechterhalten wird. Diese Option arbeitet auf der Basis der Produktionsstandards und ermöglicht Tests mit aktiven Kunden. SLA und Disaster-Recovery sind ausgeschlossen. Die Option für die Pilotumgebung beinhaltet ein Kontingent mit zwanzig (20) dreißigminütigen Serviceanfrageeinheiten. Folgende Optionen sind verfügbar:

 - (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 Netzintegrationsoptionen

Die folgenden Optionen werden unterstützt, sind für die Integration mit Kundennetzen aber nicht erforderlich.

- a. Whitelisting-Verbindungen über das Internet

Begrenzt den Zugriff auf IBM SaaS oder Teile von IBM SaaS auf bestimmte öffentliche Internet-Adressen. Damit besteht die Flexibilität, den Zugriff auf die vom Kunden angegebenen Standorte zu beschränken. Whitelisting ist bei IBM SaaS eingeschlossen.
- b. Virtual Private Network (VPN) über das Internet

Ermöglicht das Einrichten eines privaten Netzes über ein öffentliches Netz. Ein VPN wird erstellt, indem eine virtuelle Punkt-zu-Punkt-Verbindung über dedizierte Verbindungen, durch Verwendung virtueller Tunneling-Protokolle oder durch Verschlüsselung des Datenverkehrs eingerichtet wird. Ein VPN wird von IBM SaaS nur benötigt, wenn eine Integrationsverbindung über das Internet nicht verschlüsselt oder nicht ordnungsgemäß geschützt ist. Für Hochverfügbarkeit sind redundante Verbindungen (Circuits) erforderlich. VPN ist nicht Bestandteil der Basis-Subscription und kann als kostenpflichtiges, optionales Add-on für IBM SaaS erworben werden. VPN ist über die optionale Komponente, IBM Commerce on Cloud Add-on VPN, verfügbar.
- c. Direktverbindung zu SoftLayer

Verwendet eine Single Mode Fiber-Verbindung (SMF) zwischen dem fernen Standort des Kunden und einem SoftLayer-Bereitstellungspunkt über einen vom Kunden bereitgestellten Carrier-Service, wie beispielsweise Multiprotocol Label Switching (MPLS) oder Metro Area Network (MAN). Für Hochverfügbarkeit sind redundante Verbindungen (Circuits) erforderlich, die an separaten Standorten innerhalb des SoftLayer-Netzes beendet werden können. Die Direktverbindung ist nicht Bestandteil der Basis-Subscription und kann als kostenpflichtiges, optionales Add-on für IBM SaaS erworben werden.
- d. Depending Delivery Network (CDN)

Abhängig von den geschäftlichen Anforderungen kann es erforderlich sein, die Leistung für den Endbenutzer zu verbessern. Der Endbenutzer könnte ein E-Commerce-Kunde oder ein Kundendienstmitarbeiter sein, der abhängig vom Geschäftszweck über eine bestimmte Region oder in mehreren Regionen bedient werden muss. CDN ist bei IBM SaaS nicht eingeschlossen. Der Kunde ist für die Bewertung, Bereitstellung und Beschaffung des CDN eines Drittanbieters verantwortlich, das seinen Leistungsanforderungen entspricht.

3.3 Add-ons für IBM SaaS

- a. Die folgenden Add-ons sind für jede Basis-Subscription verfügbar:
- (1) IBM Call Center for Commerce on Cloud
Transparenz für Kundendienstmitarbeiter sowie Ausführung von Vertriebs- und Bestellprozessen innerhalb der IBM Commerce oder der IBM Order Management Services.
 - (2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
Verbessert die Geschäftskontinuität mit einem RTO von vier Stunden und einem RPO von zwei Stunden.
 - (3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - (4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - (5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
Verbindet IBM SaaS über eine physische Ein-Gigabit-Verbindung unter Verwendung von MPLS, MAN oder über eine vergleichbare private Verbindung mit einem fernen Rechenzentrum.
 - (6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
Verbindet IBM SaaS über eine physische 10-Gigabit-Verbindung unter Verwendung von MPLS, MAN oder über eine vergleichbare private Verbindung mit einem fernen Rechenzentrum.
 - (7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
Ermöglicht die Unterstützung bei Problemen, die nicht der Fehlerklasse 1 entsprechen, in einer zweiten oder dritten Zeitzone.
- b. Das folgende Add-on ist nur für die IBM Commerce Service Basis-Subscription verfügbar:
- (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Ermöglicht dem Kunden die Anpassung komplexer Produkte und Services innerhalb des Web-Stores basierend auf mehreren Optionen und artikelbasierten Geschäftsregeln.
- c. Die folgenden Add-ons sind nur für die IBM Order Management Service Basis-Subscription verfügbar:
- (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Erstellt automatisch Aufträge, die an Lieferanten für Direktlieferungen oder Nachbestellungen gesendet werden, verwaltet den Lebenszyklus von Aufträgen, verfolgt Ausnahmen und aktualisiert automatisch den Auftragsstatus der zugehörigen Aufträge.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Ermöglicht die Lieferplanung, Installation und weitere Add-on-Services zum Zeitpunkt der Auftragsabwicklung. Das Add-on bietet regelbasierte Lieferzusagen, Anbieterauswahl und Personalzuordnung mit integrierter Bestandssteuerung, Zustellung und Serviceausführung.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Bietet regelbasierte Preisfindung basierend auf konfigurierten Aufträgen als allgemeiner kanalübergreifender Preisfindungsservice.
 - (4) IBM Order Management Quoting
Ermöglicht die Erstellung und Vereinbarung von Angeboten, automatisiert den Freigabeprozess und setzt Preisregeln durch.
 - (5) IBM Order Management Configurator
Ermöglicht Kunden, Vertriebsbeauftragten und Channel-Partnern die Anpassung komplexer Produkte und Services basierend auf mehreren Optionen und artikelbasierten Geschäftsregeln.

- (6) IBM Order Management Store
Ermöglicht einen umfassenden Überblick über den Bestand der physischen Filiale, der von den Filialmitarbeitern gesteuert werden muss.
- (a) Bestandsprüfungen und Bestellungen in Echtzeit
 - (b) Alternative Auftragserfüllungsoptionen
 - (i) Abholung in Filiale
 - (ii) Auslieferung über Filiale
 - (iii) Direktversand über Vertriebszentrum
 - (c) Sonderbestellungen
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Ermöglicht den Filialmitarbeitern die Nutzung umfassender Informationen über Lagerorte (an welcher Stelle in der Filiale der Bestand zu finden ist) und erweiterter Funktionen, wie beispielsweise Batch-Kommissionierung mehrerer Bestellungen bei einem einzigen Durchgang durch die Filiale.

3.4 Pay-per-Use-Services

Um Kalendermonate aufzufangen, in denen der in IBM SaaS unterstützte Spitzenwert der Auftragspositionen pro Stunde den durch die Berechtigung abgedeckten maximalen Spitzenwert der Auftragspositionen überschreitet, kann der Kunde den im nachstehenden Abschnitt „Angebotsstandards“ angegebenen Standardwert durch Aufstockungsvolumen (Burst Capabilities) erhöhen. Das Volumen kann in Inkrementen von 1.000 Auftragspositionen pro Stunde aufgestockt werden und wird nutzungsabhängig (Pay-per-Use) in Rechnung gestellt. Dem Kunden wird dieses Volumen in den Monaten in Rechnung gestellt, für die er die erweiterte Verarbeitungskapazität angefordert hat, und nur solange das Volumen dem Kunden zur Verfügung steht. Dieser Service muss mit einem Vorlauf von mindestens 60 Tagen vor dem Monat/den Monaten bestellt werden, in dem/denen die voraussichtliche Aufstockung erfolgt. Das Aufstockungsvolumen ist im Rahmen der folgenden Angebote erhältlich:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability

3.5 On-Demand-Setup-Services und Setup-Services

- a. Für jedes Basis-Subscription-Angebot sind über den sechsmonatigen Setup-Zeitraum hinaus On-Demand-Setup-Services verfügbar, wenn die Produktionsbereitschaft nicht innerhalb einer Frist von maximal sechs Monaten erreicht wird. Die Gebühren für den On-Demand-Setup werden für jeden Monat in Rechnung gestellt, in dem IBM SaaS den Status der Produktionsbereitschaft noch nicht erreicht hat. Die folgenden On-Demand-Setup-Services sind verfügbar:
- IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Mit diesem Setup-Service werden dem Kunden zusätzliche Stunden für Serviceanfragen über die monatlichen Stunden hinaus zur Verfügung gestellt, die in der Basis-Subscription enthalten sind.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Mit diesem Setup-Service wird das in einer Basis-Subscription verfügbare Direct Connect 1 GB-Angebot eingerichtet. Der Setup-Service ist erforderlich, um die Nutzung dieses Angebots zu ermöglichen.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Mit diesem Setup-Service wird das in einer Basis-Subscription verfügbare Direct Connect 10 GB-Angebot eingerichtet. Der Setup-Service ist erforderlich, um die Nutzung dieses Angebots zu ermöglichen.

Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für IBM SaaS bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem die Verfügbarkeit von IBM SaaS zum ersten Mal durch einen Vorfall beeinträchtigt wurde, 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 IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht:

- a. Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
- b. Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat
- c. Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter
- d. nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden
- e. vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests
- f. Erweiterungen
- g. wenn Erweiterungen die entsprechende API oder den entsprechenden Benutzerexit des Service nicht verwenden, aufrufen oder darauf zugreifen können
- h. unsachgemäße Verwendung einer Service-API oder Servicefunktionalität
- i. Konfigurationen, Einstellungen oder Änderungen, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen und die Verfügbarkeit beeinträchtigen
- j. wenn IBM nicht in der Lage ist, ein Sicherheitspatch in die Produktion zu übernehmen, weil der Kunde seine Zustimmung zur Übernahme verweigert, oder aufgrund anderer Maßnahmen des Kunden zur Blockierung der Übernahme
- k. Verwendung von IBM SaaS außerhalb der Beschränkungen der geltenden Angebotsstandards

IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit 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 das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS 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.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

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

2.1 Ausschlüsse

Dieses SLA gilt nicht (1) für die Pilotumgebung; (2) wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus der Servicebeschreibung oder dem Vertrag nicht erfüllt hat, einschließlich, aber nicht beschränkt auf erworbene Subscription-Levels oder die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, die im Auftragsdokument festgelegt sind; (3) wenn IBM nicht in der Lage ist, ein Sicherheitspatch in die Produktion zu übernehmen, weil der Kunde seine Zustimmung zur Übernahme verweigert, oder aufgrund anderer Maßnahmen des Kunden zur Blockierung der Übernahme; (4) Erweiterungen; wenn Erweiterungen die entsprechende API oder den entsprechenden Benutzerexit von IBM SaaS nicht verwenden, aufrufen oder darauf zugreifen können; (5) unsachgemäße Verwendung einer IBM SaaS-API oder IBM SaaS-Funktionalität; oder (6) Konfigurationen, Einstellungen oder Änderungen, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen und die Verfügbarkeit beeinträchtigen.