

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Connections 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 Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Compliance Entry for Mail
- IBM Connections Compliance for Mail IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (Client-Download zur Verwendung mit IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse

- IBM Mail Dual Entitlement
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

2. Gebührenmetriken

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

- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des IBM SaaS-Angebots. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird. Der Kunde muss für jeden berechtigten Benutzer, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) auf das IBM SaaS-Angebot zugreift, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung für einen berechtigten Benutzer auf eine andere Person.
- Minute** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Minutenberechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der vollen oder angebrochenen Minuten abzudecken, in denen IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums genutzt wird, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Setup (Einrichtung)

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

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

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 nutzungsabhängigen Gebühren sind in einem Auftragsdokument angegeben und werden dem Kunden mit dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

4. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

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 45 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 45 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 45-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot bereitgestellt. Die verschiedenen Optionen der technischen Unterstützung werden unter <http://www.ibmcloud.com/social/support/> ausführlich erläutert.

Ausgeschlossene Leistungen

Im Rahmen der technischen Unterstützung werden keine Unterstützungsleistungen erbracht für:

- a. das Design und die Entwicklung von Anwendungen;
- b. Probleme, die durch den Einsatz von IBM SaaS außerhalb der spezifizierten Betriebsumgebung auftreten; oder
- c. Produkte und Services des Kunden oder Dritter oder Probleme, die durch die Nutzung von IBM SaaS mit Produkten oder Services des Kunden oder Dritter entstehen.

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Dual-Entitlement-Angebote

Wenn das IBM SaaS-Angebot als „Dual Entitlement“ gekennzeichnet ist, erhält der Kunde die Berechtigung, IBM SaaS und die in der Servicebeschreibung dieser Nutzungsbedingungen angegebenen IBM Programme in der Umgebung seiner Wahl zu nutzen sowie technische Unterstützung in Anspruch zu nehmen und Programmupgrades für die angegebenen Programme zu erhalten. Der Kunde kann die angegebenen Programme verwenden sowie technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Programmupgrades zugreifen, solange er die Subscription für IBM SaaS aufrechterhält.

Die folgenden Bedingungen und Beschränkungen gelten für die Nutzung des IBM SaaS Dual-Entitlement-Angebots:

- a. Die Programme werden gemäß den Bedingungen der Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete und der Lizenzinformationen, die den Programmen beigelegt sind, für den Kunden lizenziert.
- b. Die Nutzung der über das Dual-Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme sowie die technische Unterstützung und die Programmupgrades unterliegen den anwendbaren Bedingungen des International Passport Advantage Vertrags (Z125-5831-09). Diese sind:
 - (1) Die drei ersten Absätze von *Ziffer 3 – Programme und IBM Software-Subscription und -Support* und
 - (2) der dritte und vierte Absatz von *Ziffer 3.8 – IBM Software-Subscription und -Support („S&S“)*.
- c. Wenn die Subscription des Kunden für IBM SaaS endet, muss er alle über das Dual-Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme von seinen Systemen entfernen und alle Kopien löschen.
- d. Die Gesamtzahl der vom Kunden im Rahmen des Dual-Entitlement-Angebots erworbenen Berechtigungen für IBM SaaS kann zwischen der Nutzung von IBM SaaS und der Nutzung der über das Dual-Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme aufgeteilt werden. Die Nutzung des Kunden darf zu keinem Zeitpunkt die Gesamtzahl der gemäß Berechtigungsnachweis erworbenen Berechtigungen überschreiten. Bei Überschreitung der im Berechtigungsnachweis festgelegten Berechtigungen kommen die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren für die Nutzungsüberschreitung zur Anwendung. Bei Dual-Entitlement-Angeboten, die IBM Domino Enterprise Server enthalten, darf der Kunde eine unbegrenzte Zahl von IBM Domino Enterprise Servern implementieren, um die Bereitstellung von Domino-Anwendungen vor Ort (On-Premises) für berechtigte Benutzer der Dual-Entitlement-Angebote zu unterstützen, ohne dass dafür zusätzliche Gebühren anfallen. Wenn der Kunde zuvor CEO-Lizenzen erworben hat, die ihn zur Nutzung eines oder mehrerer der über das Dual-Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme berechtigen, wird während der Subscription-Laufzeit des im Rahmen des Dual-Entitlement-Angebots erworbenen IBM SaaS die im Berechtigungsnachweis des Kunden angegebene Anzahl an Berechtigungen mit der Anzahl der CEO-Lizenzen dergestalt verrechnet, dass der Kunde eine ausreichende Anzahl an CEO-Lizenzen für alle CEO-Benutzer in seinem Unternehmen gemäß der Festlegung im ersten Absatz von *Ziffer 3.7 – CEO-Produktkategorien* des IBM International Passport Advantage Vertrags (Z125-5831-09) aufrechterhalten kann.
- e. Wenn der Kunde über aktive S&S für zuvor erworbene Programmlizenzen verfügt und dieselben Programme in der Servicebeschreibung dieser Nutzungsbedingungen angegeben sind, verpflichtet sich IBM, für eine den IBM SaaS-Berechtigungen entsprechende Anzahl an Programmlizenzen fortlaufende S&S ohne Aufpreis gemäß den Bedingungen des für diese Lizenzen geltenden Vertrags während der Subscription des Kunden für das IBM SaaS Dual-Entitlement-Angebot zu erbringen.

Ist die Anzahl der Berechtigungen für das Dual-Entitlement-Angebot geringer als die Gesamtzahl der Programmlizenzen des Kunden für diese Programme, dann ist der Kunde dafür verantwortlich, S&S für die restlichen Programmlizenzen zu erneuern.

Entscheidet sich der Kunde dafür, alle oder einen Teil der zuvor erworbenen Programmlizenzen, für die keine S&S-Gebühren erhoben wurden, nach Ablauf der Subscription für das Dual-Entitlement-Angebot weiterhin zu nutzen, hat er die Möglichkeit, S&S für die zuvor erworbenen Programme durch Bestellung und Bezahlung der Wiedereinsetzung von IBM Software-Subscription und -Support wiederaufzunehmen.

6.2 Zusätzliche Beschränkungen

Zusätzlich zu den im Vertrag enthaltenen Beschränkungen ist es dem Kunden untersagt:

- a. IBM SaaS auf „Pass-Through“-Basis zum Hosten von Funktionen für die Onlinezusammenarbeit zwischen externen Gastbenutzern ohne die aktive Teilnahme des Kunden zu verwenden.

6.3 Vorausgesetzte Berechtigungen für IBM SmartCloud Notes

Um IBM SmartCloud Notes nutzen zu können, muss der Kunde zuvor eine der folgenden Berechtigungen erworben haben:

- a. Einen Berechtigungsnachweis für IBM SmartCloud Notes oder IBM Connections Cloud S1 oder
- b. einen Berechtigungsnachweis für IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up oder IBM SmartCloud with Notes Step-up and Connections und
- c. einen Berechtigungsnachweis pro berechtigten Benutzer sowie Subscription und Support für eines der folgenden Programme: IBM Domino Enterprise Client Access, IBM Domino Messaging Client Access, IBM Domino Messaging Express oder IBM Domino Collaboration Express.

6.4 Hinweis zu Besprechungen

Mit IBM Connections Meetings Cloud und IBM Connections Cloud S2 können IBM SaaS-Benutzer Besprechungen aufzeichnen. Die Gesetze in einigen Rechtsordnungen verlangen ggf. die Zustimmung der jeweiligen Personen vor der Aufzeichnung ihrer Kommunikation. Der Kunde wird sicherstellen, dass die IBM SaaS-Benutzer vor der Aufzeichnung von Besprechungen alle erforderlichen Zustimmungen einholen und alle erforderlichen Offenlegungen vornehmen.

6.5 Hinweis zur Inhaltsfilterung

IBM SmartCloud Notes und IBM Web Mail Cloud verwenden Tools, um IBM SaaS zu überwachen sowie Spam- und Virusattacken zu untersuchen, und wenden sowohl proprietäre als auch branchenübliche technische Maßnahmen an, um Inhalt, bei dem es sich vermutlich um unaufgefordert gesendeten Inhalt oder Massenversand und/oder schädlichen Inhalt handelt, zu blockieren oder zu filtern. IBM behält sich das Recht vor (hat aber keine Verpflichtung dazu), Datenübertragungen von anderen Entitäten im Internet zu blockieren, Teile des Inhalts oder den gesamten Inhalt vorab zu sichten, zu überprüfen, zu markieren, zu filtern, zu ändern und zu entfernen oder dessen Annahme zu verweigern. Diese Tools werden nur dann für die Kundendomäne angewendet, wenn 1) der Kunde die Aktivierung der Tools für diese Domäne anfordert und 2) 50 % der Benutzer, die zu dieser Domäne gehören, in IBM SaaS aktiv sind.

6.6 Gastzugang

Ein Gastbenutzer ist ein IBM SaaS-Benutzer, der vom Kunden zum Zugriff auf IBM SaaS berechtigt wird, um Daten mit dem Kunden auszutauschen oder IBM SaaS im Auftrag des Kunden zu verwenden. Alle Gastbenutzer müssen berechnete Benutzer sein. Die Gastbenutzer des Kunden müssen ggf. einer von IBM bereitgestellten Onlinevereinbarung zustimmen, damit sie IBM SaaS nutzen und darauf zugreifen können. Der Kunde ist für die Gastbenutzer verantwortlich, wie beispielsweise a) Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf IBM SaaS oder b) die missbräuchliche Verwendung von IBM SaaS durch die Gastbenutzer.

6.7 Step-up-Beschränkung

Als Voraussetzung für Step-up-Angebote muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Die Step-up SaaS-Angebote beinhalten keine Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit des Step-up SaaS-Angebots muss der Kunde Subscription und Support für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

6.8 Oracle-Bedingungen in Bezug auf Connections Docs und Connections Meetings

Das IBM SaaS-Angebot enthält Outside-In-Filterung und Dokumentanzeigetechnologie (nachfolgend „Outside-In-Technologie“ genannt) von Oracle USA, Inc. (nachfolgend „Oracle“ genannt). Der Begriff „Outside-In-Technologie“ umfasst sämtliche Technologie, die Oracle von ihren Lieferanten unter Lizenz bereitgestellt wird. Gemäß seiner Verwendung in diesen Nutzungsbedingungen und dem zugrunde liegenden Vertrag schließt der Begriff „IBM Lieferant“ Oracle und ihre Lieferanten ein. Zusätzlich zu den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen und dem zugrunde liegenden Vertrag erklärt der Kunde als Bedingung für die Nutzung der Outside-In-Technologie seine ausdrückliche Zustimmung zu Folgendem: (1) Oracle USA, Inc. ist Drittbegünstigte dieser Nutzungsbedingungen und des zugrunde liegenden Vertrags; (2) der Kunde darf Subscriptions für IBM SaaS nur nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an IBM und gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen und dem zugrunde liegenden Vertrag übertragen; (3) der Kunde darf die Ergebnisse der für die Outside-In-Technologie durchgeführten Benchmarktests nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung veröffentlichen; (4) IBM kann IBM Lieferanten über die Ergebnisse von Compliance-Überprüfungen informieren, die sich auf deren Komponenten beziehen; (5) soweit gesetzlich zulässig, kommt der Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA“) nicht zur Anwendung.

6.9 Untersagte Verwendungszwecke

Keine Hochrisikonutzung: Es ist dem Kunden nicht gestattet, IBM SaaS in einer Anwendung oder Situation zu nutzen, in der ein Versagen von IBM SaaS zu Todesfällen, schwerwiegenden Personenschäden oder erheblichen Sach- oder Umweltschäden führen kann („Hochrisikonutzung“). Unter Hochrisikonutzung werden unter anderem die folgenden Einsatzgebiete verstanden: Personenbeförderung im Luftverkehr oder mit anderen Massenverkehrsmitteln, Nuklear- oder Chemieanlagen, lebenserhaltende Systeme, implantierbare medizinische Geräte, Kraftfahrzeuge oder Waffensysteme. Zur Hochrisikonutzung zählen weder der Einsatz von IBM SaaS für Verwaltungszwecke oder zur Speicherung von Konfigurationsdaten noch die Nutzung von Entwicklungs- und/oder Konfigurationstools oder anderen Anwendungen ohne Steuerungsfunktion, deren Versagen nicht zu Todesfällen, Personenschäden oder schwerwiegenden Sach- oder Umweltschäden führen kann. Anwendungen ohne Steuerungsfunktion können mit den steuernden Anwendungen kommunizieren, dürfen aber weder direkt noch indirekt für die Steuerfunktion verantwortlich sein.

6.10 IBM SaaS-Benutzerprofilinformationen

IBM SaaS kann vom Kunden so konfiguriert werden, dass die SaaS-Benutzernamen innerhalb des Kundenunternehmens für andere SaaS-Kunden sichtbar sind.

Wenn der Kunde diese Einstellung wählt, erklärt er sich damit einverstanden, dass (i) IBM SaaS-Benutzernamen, Berufsbezeichnungen, Firmennamen und Fotos von einem IBM SaaS-Benutzer als Teil eines „Profils“ gepostet werden dürfen und dass das Profil von anderen IBM SaaS-Benutzern innerhalb des Kundenunternehmens oder innerhalb von SaaS eingesehen werden kann und (ii) dass er jederzeit verlangen kann, dass ein IBM SaaS-Benutzerprofil korrigiert oder aus IBM SaaS entfernt wird. Das Profil wird daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

6.11 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, so erteilen sie IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

6.12 Service-Cookies

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass im Rahmen von IBM SaaS Cookies auf den Computern der Benutzer ausschließlich zu dem Zweck gespeichert werden, die persistente Sitzungsauthentifizierung und die Wahl der Serviceroute für die Benutzer zu vereinfachen. 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.

6.13 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.

6.14 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.

Dieses IBM SaaS-Angebot fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten von IBM SaaS in einem Rechenzentrum in den Vereinigten Staaten entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

Anhang A

1. Angebote

IBM bietet diese Services als vordefinierte Pakete, als eigenständige Services oder als Add-ons an.

1.1 Gebündelte IBM SaaS-Angebote

| | |
|-----------------------------|---|
| Connections Cloud S1 | Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile Apps, Gastzugang |
| Connections Cloud S2 | Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile Apps, Gastzugang |

1.2 Eigenständige IBM SaaS-Angebote

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

1.3 Add-ons für IBM SaaS-Angebote

| | Cloud S1 | Cloud S2 | Social | Files | Meetings | Verse | Notes | Notes Entry |
|--|----------|----------|--------|-------|----------|-------|-------|-------------|
| Connections Docs | ✓ | • | • | • | – | • | – | – |
| Connections Meetings Audio | • | • | – | – | • | – | – | – |
| Traveler for SmartCloud Notes | ✓ | – | – | – | – | ✓ | • | • |
| Connections Compliance Entry for Mail | • | – | – | – | – | • | • | • |
| Connections Compliance for Mail | • | – | – | – | – | • | • | • |
| Additional Collaboration Storage | • | • | • | • | – | • | – | – |

- ✓ Enthalten
- Erhältlich
- Nicht erhältlich

1.4 Dual-Entitlement-Angebote

1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Subscription für IBM Verse

- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Messaging Client Access License und IBM Domino Messaging Server

1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Subscription für IBM Verse
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access License und IBM Domino Enterprise Server

1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Subscription für Connections Cloud S1
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access License und IBM Domino Enterprise Server

1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Subscription für Connections Cloud S1
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections und IBM Sametime Complete

1.5 IBM Connections Cloud S1

- Alle Features von Connections Cloud S2
- Alle Features von Connections Docs Cloud
- Alle Features von IBM Verse
- Alle Features von SmartCloud Notes
- Alle Features von SmartCloud Notes Traveler

1.6 IBM Connections Cloud S2

- Alle Features von Connections Social
- Alle Features von Connections Meetings Cloud (Enterprise Deployment)

1.7 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard – Eine Gesamtansicht des Social-Business-Netzwerks des Kunden mit Zugriff auf Anwendungen und Meetings sowie eine Ansicht der Ereignisse und Inhalte für den Zugriff auf in Ausführung befindliche Arbeitsschritte, Unterstützungsforen sowie Profil- und Speicherinformationen
- People – Verwaltung des Profils und der Kontakte des Kunden innerhalb und außerhalb des Kundenunternehmens über sein Business-Netzwerk
- Dateispeicherung und gemeinsame Nutzung – Die Funktionalität zum Hochladen und Speichern von Dateien in einer zentralen Bibliothek, mit der Möglichkeit, über Zugriffssteuerung Dateien als private Dateien zu behandeln oder sie mit einzelnen Benutzern oder Gruppen, als Leser oder Autoren, zu teilen. Dateiinformationen wie Updates, Versionsprotokoll, Kommentare, Downloadprotokoll, Tagging und Angaben zum Check-in-/Check-out-Status der Dateien werden bereitgestellt. Ferner stehen Plug-ins zum Download zur Verfügung, welche die Dateiübertragung zwischen Desktop und Cloud unterstützen. Enthält 1 TB Speicher.
- Communitys, Blogs und Wikis – Die Funktionalität zur Zusammenarbeit mit anderen Personen durch gemeinsam genutzte Dateien, Aktivitäten und Lesezeichen, zur Erstellung und gemeinsamen Nutzung neuer Communitys mit angepassten Berechtigungen, zur Suche nach Inhalten über mehrere Communitys, zum Senden von Community-E-Mails, zur Erstellung und Verwaltung von Community-Umfragen sowie zur Erstellung von Wikis, Blogs, Ideation-Blogs und Diskussionsforen
- Aktivitäten – Ein Teamarbeitsbereich für Aufgaben wie Verfolgung von unerledigten Aufgaben, Informationen und Aktionen zu einem bestimmten Thema oder Meeting
- Instant Messaging – Echtzeitkommunikation mit Einzelpersonen und Gruppen, Anzeigen der Verfügbarkeit von Kontaktpersonen des Kunden, Erstellung von benutzerdefinierten Gruppen und Kontaktinformationen
- Mobile Apps für IBM Connections und IBM Sametime

- Gastzugang – Die Funktionalität zum Einladen von Gästen, die unter Verwendung einer Teilmenge der Social-Collaboration- und Meeting-Funktionen zusammenarbeiten und an Inhalten, die mit ihnen geteilt werden, mitarbeiten können

1.8 IBM Connections Files Cloud

Die Funktionalität zum Hochladen, Speichern und Teilen von Dateien in einer zentralen Bibliothek, mit der Möglichkeit, über Zugriffssteuerung Dateien als private Dateien zu behandeln oder sie mit einzelnen Personen oder Gruppen, als Leser oder Autoren, zu teilen. Dieses Angebot ermöglicht dem Kunden die Verwaltung seiner Profile und Kontakte innerhalb und außerhalb des Kundenunternehmens über sein Business-Netzwerk sowie das Einladen von Gästen, um Inhalte einzusehen oder gemeinsam an Inhalten zu arbeiten. Über Plug-ins können Dateien vom Desktop in die Cloud übertragen werden und mobile Apps bieten dem Kunden Zugriff auf Dateien über mobile Geräte. Die Dateien werden zwischen dem Benutzerdesktop und den mobilen Geräten synchronisiert. Enthält 1 TB Speicher.

1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Online-Web-Meetings über einen ständig verfügbaren Besprechungsraum, der ohne Reservierung auf Anforderung bereitsteht, mit gemeinsamer Anwendungs- und Desktopnutzung, Unterstützung für mehrere Moderatoren, Polling und Chat. Dieser Service kann für Meetings mit bis zu 14, bis zu 199 oder bis zu 999 Teilnehmern erworben werden. Er ist außerdem als Enterprise Deployment erwerbbar, bei dem interne Teilnehmer über eine Subscription für den Service verfügen. Teilnehmer von außerhalb des Kundenunternehmens können an allen Meetings ohne Beschränkung teilnehmen.

1.10 IBM Connections Chat Cloud

Instant Messaging mit Kontaktliste, Anwesenheitsfunktion und Punkt-zu-Punkt-Video/Audio-Anrufe, Zugriff über den Browser, in Notes integrierter Client, Standalone-Client oder mobile App.

1.11 IBM Verse

- Webbasierte Mail, Kalender- und Kontaktinformationen in der Cloud, einschließlich Nachverfolgen von Aktionen, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen, auf Analytics-Funktionen basierende Erkennung wichtiger Personen und Inhalte, umfassende Suchfunktionen, Vorschau von Anhängen und Connections Files, Analytics-Services für Teams, Unterstützung für Mail-Threads sowie Berechtigung für IBM Notes-Client (einschließlich Software-Download)
- Für jeden IBM SaaS-Benutzer wird ein Mailboxspeicher mit einer Größe von 50 Gigabyte zugeordnet
- Spam- und Virenschutz
- Integriertes Instant Messaging
- Hochladen, Speichern und Teilen persönlicher Dateien
- Persönlicher Dateispeicher mit einer Größe von 30 Gigabyte
- Posten und Anzeigen von Statusaktualisierungen
- Profilerstellung und Arbeiten mit Profilen im Unternehmen und im Netzwerk des Kunden
- Mobile Anwendung für Verse
- Zugriff auf E-Mail über entweder IBM Verse- oder SmartCloud Notes-Weberfahrung
- Enthält eine (1) Berechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access pro Verse-Benutzer. Diese Berechtigung ermöglicht Benutzern den Zugriff auf IBM Verse sowie IBM SmartCloud Notes und IBM Domino-Anwendungen vor Ort über einen IBM Notes-Client
- Es ist dem Kunden gestattet, Domino Enterprise Server für folgende Zwecke gebührenfrei zu nutzen:
 - Pass-Through-Server
 - Verzeichnissynchronisation
 - Raumreservierung
 - Mail-Routing
 - Anwendungen Dritter, die ausschließlich für Mailzwecke verwendet werden (zum Beispiel Virenschutz, Spamschutz, Schutz vor Datenverlust, erweiterter Schutz vor Bedrohungen, Archivierung/Compliance)

- Mail in Datenbanken
- Gemeinsam genutzte Mailboxen
- Traveler
- Für jede andere Nutzung von Domino Enterprise Server durch den Kunden müssen separate Berechtigungen erworben werden
- Mailboxen werden zur Verwendung durch einzelne berechnigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden

1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes-Client (einschließlich Software-Download) und webbasierte Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen in der Cloud sowie Worterkennungsfunktion, angepasste Mailordner und Delegieren des E-Mail- und Kalenderzugriffs. Das Unternehmenskonto des Kunden kann in einer reinen Service- oder in einer Hybridkonfiguration eingerichtet werden (eine Hybridkonfiguration wird in eine Domino-Umgebung vor Ort integriert)
- Integriertes Instant Messaging
- Spam- und Virenschutz
- Für jeden IBM SaaS-Benutzer wird ein Mailboxspeicher mit einer Größe von 50 Gigabyte zugeordnet
- Enthält eine (1) Berechnigung für IBM Domino Enterprise Client Access pro SmartCloud Notes-Benutzer. Diese Berechnigung ermöglicht den Zugriff auf IBM SmartCloud Notes und IBM Domino-Anwendungen vor Ort (On-Premises) über einen Browser oder einen IBM Notes-Client
- Es ist dem Kunden gestattet, Domino Enterprise Server für folgende Zwecke gebührenfrei zu nutzen:
 - Pass-Through-Server
 - Verzeichnissynchronisation
 - Raumreservierung
 - Mail-Routing
 - Anwendungen Dritter, die ausschließlich für Mailzwecke verwendet werden (zum Beispiel Virenschutz, Spamschutz, Schutz vor Datenverlust, erweiterter Schutz vor Bedrohungen, Archivierung/Compliance)
 - Mail in Datenbanken
 - Gemeinsam genutzte Mailboxen
 - Traveler
 - Für jede andere Nutzung von Domino Enterprise Server durch den Kunden müssen separate Berechnigungen erworben werden
- Mailboxen werden zur Verwendung durch einzelne berechnigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden

1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Nur browserbasierter Zugriff auf E-Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen in der Cloud, einschließlich Worterkennungsfunktion, angepasster Mailordner und Delegieren des E-Mail- und Kalenderzugriffs
- 1-GB-Mailbox (nur vom Service bereitgestellte Standardmailvorlage)
- Spam- und Virenschutz
- IBM SmartCloud Notes Entry bietet keinen Offline-Zugriff, keinen IMAP-basierten Zugriff, keinen IBM Notes-Client und keine Möglichkeit, optionale Services für die Migration vorhandener Mail in den Service vertraglich zu vereinbaren. Subskribenten ist die Nutzung von Blackberry-Services in Verbindung mit ihrem Konto nicht gestattet

- Enthält eine (1) Lizenz mit fester Laufzeit für IBM Domino Enterprise Client Access pro SmartCloud Notes Entry-Benutzer. Diese Lizenz ermöglicht den Zugriff auf IBM SmartCloud Notes und IBM Domino-Anwendungen vor Ort über einen Browser
- Es ist dem Kunden gestattet, Domino Enterprise Server für folgende Zwecke gebührenfrei zu nutzen:
 - Pass-Through-Server
 - Verzeichnissynchronisation
 - Raumreservierung
 - Mail-Routing
 - Anwendungen Dritter, die ausschließlich für Mailzwecke verwendet werden (zum Beispiel Virenschutz, Spamschutz, Schutz vor Datenverlust, erweiterter Schutz vor Bedrohungen, Archivierung/Compliance)
 - Mail in Datenbanken
 - Gemeinsam genutzte Mailboxen
 - Traveler
 - Für jede andere Nutzung von Domino Enterprise Server durch den Kunden müssen separate Berechtigungen erworben werden
- Mailboxen werden zur Verwendung durch einzelne berechnigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden

1.14 IBM Web Mail Cloud

- Webbasierte E-Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen mit einer Inbox, die eine Nachrichtenanzeige sowie vom System und vom Benutzer erstellte Ordner enthält, mit der Möglichkeit, Nachrichten per Drag und Drop in Ordnern abzulegen. Unterstützung für persönliche und unternehmensweite Kalender und Kontaktlisten
- Für jeden Benutzer wird ein Mailboxspeicher mit einer Größe von 25 Gigabyte zugeordnet

1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support

Eine Premium-Support-Stufe einschließlich prioritätsbasierter Problembehandlung und schnellerer Beantwortung gemeldeter Probleme

1.16 IBM Connections Cloud Premier Support

Alle Features von Advanced Support sowie ein Premier Support Manager, der die Landessprache beherrscht, proaktive Unterstützung und kundenspezifisch angepasste Leistungen

1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes

Ein einmaliges Setup, in dem über fern erbrachte Services die Migration von Notes-E-Mails, -Kalendern und -Kontakten unterstützt wird

1.18 IBM Connections Docs Cloud

Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationseditoren mit Unterstützung für die gemeinsame Bearbeitung in Echtzeit (Co-Editing) sowie kontextbezogene Kommentare und Diskussionen; das Dateiversionsmanagement erfolgt über IBM Connections Social Cloud

1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Telefonkonferenzen in Web-Meetings mit VoIP und gebührenpflichtiger oder gebührenfreier Einwahl, bei denen sich alle Benutzer über einen Computer oder per Telefon in das Web-Meeting einwählen und sowohl zuhören und sprechen als auch das Web-Meeting aufzeichnen und wiedergeben können. Eine Liste der Zonen und zugehörigen Länder ist unter https://www-10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings zu finden. Der Kunde kann eine Subscription für dieses Wiki erwerben, damit er über Updates informiert wird.

1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Zustellung von Mail, Kalender und Kontakten an unterstützte mobile Geräte. Unterstützung für bidirektionales, manuelles, zeitgesteuertes oder via Push gesteuertes Synchronisieren von E-Mails, elektronischen Kalendern und elektronischen Kontakten für die unterstützten Geräte

1.21 IBM Connections Compliance for Mail

E-Mail-Archivierungs- und eDiscovery-Features, die es ermöglichen, den gesamten Mailinhalt oder Teile davon über eine Webschnittstelle mit Aufbewahrungsrichtlinien, gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (Legal Holds), Auditprotokoll und unbegrenztem Speichervolumen zu klassifizieren, zu indexieren, zu durchsuchen und abzurufen

1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

E-Mail-Archivierungs- und eDiscovery-Features, die es ermöglichen, den gesamten aggregierten Mailinhalt des Kundenunternehmens oder Teile davon über eine Webschnittstelle mit Aufbewahrungsrichtlinien, gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (Legal Holds), einem Auditprotokoll zu klassifizieren, zu indexieren, zu durchsuchen und abzurufen, wobei das Speichervolumen auf 3 GB pro Benutzer begrenzt ist.

1.23 Additional Collaboration Storage

Zusätzlicher Speicher für die Onlinezusammenarbeit

1.24 Mobile

Native mobile Anwendungen stehen über die jeweiligen App Stores für IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings und IBM Traveler for SmartCloud Notes zur Verfügung

2. Support

Die IBM Connections Cloud Technical Support Services sollen Benutzer dabei unterstützen, den größtmöglichen Nutzen aus IBM SaaS zu ziehen. Diese fern erbrachte technische Unterstützung richtet sich an die Mitarbeiter des Support- und Administrationsteams des Kunden, die damit Zugang zu IBM Support-Spezialisten bei Problemen im Zusammenhang mit den IBM SaaS-Services erhalten, die der Kunde allein nicht lösen kann. IBM Connections Cloud Standard Support ist entsprechend der obigen Beschreibung Bestandteil der IBM SaaS-Services. IBM Connections Cloud Advanced Support ist als eigenständiger Service verfügbar und kann gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr erworben werden.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support umfasst Unterstützung für Probleme der Fehlerklasse 1 und Eskalationsunterstützung für andere schwerwiegende Probleme.

IBM Connections Cloud Advanced Support umfasst Unterstützung für Probleme der Fehlerklasse 1 und Eskalationsunterstützung für andere schwerwiegende Probleme mit prioritätsbasierter Problembehandlung, kürzeren Reaktionszeiten und zusätzlichen Unterstützungsleistungen.

Bei Erwerb dieses IBM SaaS-Connections-Angebots über einen Reseller können die Unterstützungsbedingungen des Kunden abweichen. Der Kunde sollte sich an seinen Reseller wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

2.1 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde leistet First-Level-Support für seine Endbenutzer. Dies bedeutet, dass mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand versucht wird, alle Fragen und Probleme im Zusammenhang mit den Services zu beantworten bzw. zu beheben, die von den Mitarbeitern des Kunden oder externen Parteien erkannt oder gemeldet werden.

Der Kunde benennt namentlich die Administratoren, die als Kontaktpersonen für den IBM Support fungieren. Die namentlich genannten Administratoren sind Mitarbeiter oder Bevollmächtigte des Kunden. Der Kunde gewährleistet, dass diese Administratoren auf dem Gebiet der IBM Connections Cloud-Services sowie in Bezug auf Netze und Browser- oder Clienttechnologien fachlich qualifiziert sind. Die namentlich genannten Administratoren sind im Rahmen des IBM SaaS-Service als Administratoren oder stellvertretende Administratoren für die Unternehmensorganisation tätig.

Die Kunden sollten eine ausreichende Anzahl an Administratoren für die Unterstützung der berechtigten Benutzer ernennen:

- a. Bis zu 3 Administratoren für 1 bis 1.000 berechnete Benutzer
- b. Bis zu 6 Administratoren für 1.000 bis 10.000 berechnete Benutzer

- c. 7 Administratoren plus 1 Administrator für jeweils 10.000 weitere berechtigte Benutzer

2.2 Verantwortlichkeiten von IBM

IBM ermöglicht den vom Kunden namentlich genannten Administratoren von IBM Connections Cloud den Zugang zu den Services der Eskalationsunterstützung und zu den Unterstützungsleistungen bei Problemen der Fehlerklasse 1. Unterstützungskontaktinformationen und weitere Einzelheiten zu den verfügbaren Supportzeiten sind auf der Support-Website unter <http://ibmcloud.com/social/support> zu finden.

2.2.1 Unterstützung bei Fehlerklasse 1

Das Technical-Support-Team für IBM Connections Cloud steht für Unterstützungsanforderungen bei Problemen der Fehlerklasse 1 rund um die Uhr (24x7) zur Verfügung. IBM wird mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand versuchen, Unterstützungsanforderungen bei Problemen der Fehlerklasse 1 innerhalb von zwei Stunden zu beantworten.

Probleme der Fehlerklasse 1 sind wie folgt definiert:

- Der Service steht den IBM SaaS-Benutzern nicht zur Verfügung.
- Ein wesentliches Feature des Service ist nicht funktionsfähig und steht den IBM SaaS-Benutzern nicht zur Verfügung.
- Ein erheblicher Teil der IBM SaaS-Benutzer des Kunden kann den Service nicht nutzen, was gravierende Auswirkungen auf die Betriebsabläufe des Kunden hat.

Nicht eingeschlossen in die Unterstützungsleistungen im Rahmen der Fehlerklasse 1 ist die Nichtverfügbarkeit des Service aufgrund geplanter Ausfallzeiten oder aufgrund von Problemen, die durch Anwendungen des Kunden oder eines Drittanbieters oder durch Geräte oder Daten des Kunden verursacht werden.

2.2.2 Fehlerklasse

Die Definitionen aller Fehlerklassen sowie Beispiele sind im Wiki für Connections Cloud Support zu finden. Die Position, an der die Definitionen der Fehlerklassen veröffentlicht werden, kann sich im Laufe der Zeit ändern. Allen Serviceanforderungen wird eine Fehlerklasse basierend auf den veröffentlichten Definitionen der Fehlerklassen zugeordnet.

2.2.3 Eskalationsunterstützung

IBM bietet Eskalationsunterstützung bei Problemen im Zusammenhang mit den IBM Connections Cloud-Services, die von den namentlich genannten Administratoren des Kundenunternehmens nicht behoben werden können.

2.2.4 Kontaktzeiten des Supports

Die von IBM angestrebten Reaktionszeiten und die Kontaktzeiten des Supports sind abhängig von der Fehlerklasse der Serviceanforderung und der Berechtigung für eine bestimmte Unterstützungsstufe.

- Der Standard Support steht dem Kunden bei Problemen, die nicht zur Fehlerklasse 1 gehören, während der allgemein üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung, die in dem Land gelten, in dem das Kundenunternehmen gemäß der Definition auf der Seite „Organization Account Settings profile“ für den IBM SaaS-Service ansässig ist. Die für die einzelnen Länder geltenden Kontaktzeiten werden derzeit auf der Website <http://IBMcloud.com/social/support> veröffentlicht.
- Der Advanced Support steht dem Kunden bei Problemen, die nicht zur Fehlerklasse 1 gehören, von Sonntag 20:00 Uhr US Eastern Time bis Freitag 20:00 Uhr US Eastern Time, außer an Feiertagen, zur Verfügung.
- Probleme der Fehlerklasse 1 werden vom IBM Support sowohl im Rahmen des Standard Supports als im Rahmen des Advanced Supports an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr (7x24x365) bearbeitet.

2.2.5 Angestrebte Reaktionszeiten des Supports

Das Ziel von IBM ist es, eine erste Antwort auf die Serviceanforderung des Kunden innerhalb der veröffentlichten angestrebten Reaktionszeiten zu liefern. Unsere erste Antwort kann eine Empfangsbestätigung für das vom Kunden gemeldete Problem sein, sie kann zur Lösung des Problems führen oder sie kann die Grundlage für die Ermittlung zusätzlicher Aktionen sein, die ggf. erforderlich sind, um eine technische Lösung des Problems zu erreichen.

Übersicht über die angestrebten Reaktionszeiten bei der technischen Unterstützung für Connections Cloud

| | Standard Support | Advanced und Premier Support |
|-----------------------|---|--|
| Fehlerklasse 1 | Innerhalb von 2 Stunden (an 7 Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag) | Innerhalb von 30 Minuten (an 7 Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag) |
| Fehlerklasse 2 | Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten | Innerhalb von 1 Stunde |
| Fehlerklasse 3 | Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten | Innerhalb von 2 Stunden |
| Fehlerklasse 4 | Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten | Innerhalb von 2 Stunden |

2.2.6 Sprache des Supports

Die bei Kontakten mit IBM Support and Development verwendete Sprache ist Englisch, außer bei abweichenden Angaben auf der Support-Website für Connections Cloud. Damit Probleme schnellstmöglich bearbeitet werden können, verlangt IBM, dass die vom Kunden autorisierten Kontaktpersonen bei Bedarf effizient auf Englisch in einem Geschäftsumfeld kommunizieren können.

2.2.7 Zusätzliche Advanced Support Services

Zusätzliche Services für Kunden von Advanced Support umfassen:

- Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit dem IBM Technical Support bei schwerwiegenden Problemen per Telefon oder elektronisch
- Zugang zum Advanced Support Account Management-Team per E-Mail, Telefon oder Instant Message, um praktische Unterstützung bei Fragen zu Neuerungen, Anleitungen für die Implementierung und Einführung, Live-Walkthroughs und Schulungen sowie Zugang zu einer engagierten Advanced Support-Community mit speziellen Inhalten für die Umsetzung in der Praxis zu erhalten

3. Disaster-Recovery und Sicherung

IBM verfügt über eine Einrichtung für Disaster-Recovery, die sich geographisch weit entfernt vom primären IBM Rechenzentrum befindet und über die erforderliche Hardware, Software und Internet-Anbindung verfügt, falls die IBM Produktionseinrichtungen im primären Rechenzentrum ausfallen würden.

Im Fall von Katastrophen, die als „Höhere Gewalt“ definiert sind und zu denen unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit von IBM SaaS gehören, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen, wird IBM den Zugriff des Kunden auf die IBM SaaS-Services wie folgt wiederherstellen. IBM stellt die Hardware, die Software und die Netzinfrastruktur bereit, die dem Kunden die Wiederaufnahme von IBM SaaS innerhalb von 12 Stunden nach Eintritt der Katastrophe ermöglichen. Die Umgebung wird unter Verwendung der zuletzt erstellten Sicherung des Inhalts wiederhergestellt, wobei der Datenverlust bei der Wiederherstellung maximal 8 Stunden beträgt.

4. Abruf und Löschung von Daten

IBM bewahrt die Daten für einen Zeitraum von 90 Tagen nach dem Ablaufdatum der Subscription-Laufzeit auf. Vor dem Ablauf der Subscription können die Kunden ihre Social-Business-Daten entweder über die Servicefunktionen für den Download von Inhalten oder über veröffentlichte APIs extrahieren (<https://www.ibm.com/social>). Maildaten können auf Zeit- und Materialbasis im Rahmen von Beratungsleistungen extrahiert werden. Über die API kann nicht auf Benutzervorgabedaten und sonstige Metadaten, wie z. B. E-Mail-Signaturen, Mailweiterleitungsregeln, Mailfilter und Kalenderanzeigeoptionen, zugegriffen werden. Falls der Kunde diese Daten benötigt, werden sie von IBM in einem vereinbarten Format auf Zeit- und Materialbasis nach Beendigung der Subscription- oder Testlaufzeit bereitgestellt. Der Kunde muss IBM vor Ablauf, spätestens aber zum Ende der Subscription-Laufzeit schriftlich benachrichtigen, falls er eine Datenrückgabe wünscht. Werden vom Kunden keine Daten

zurückgefordert, wird IBM die Daten unter Anwendung branchenspezifischer Best-Practice-Verfahren unwiederbringlich löschen.

5. Mitteilungen

In folgenden Fällen sendet die IBM Customer Services Group Mitteilungen an die Kunden:

a. Service-Updates

Diese E-Mail-Benachrichtigungen an die Administratoren des Kunden enthalten Informationen über sichtbare Änderungen am Service und neue Features oder Aufforderungen von IBM zur Durchführung bestimmter Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Kunden die Services weiterhin in vollem Umfang nutzen können. Sie werden üblicherweise zwei Wochen vor dem für die Freigabe vorgesehenen Wochenende gesendet, sofern keine Kundenaktionen erforderlich sind. Weitere Vorankündigungen erfolgen, wenn bestimmte Maßnahmen, wie beispielsweise Änderungen am Netz, erforderlich sind oder Anweisungen an die Benutzer weitergegeben werden müssen.

b. Wartungsbenachrichtigungen

Mit diesen E-Mails werden die Kunden darüber informiert, dass während der reservierten bzw. geplanten Wartungsfenster Wartungsarbeiten stattfinden. Sie werden üblicherweise 3 Tage vor dem anstehenden Wartungsfenster als Erinnerung gesendet. Nach der Beendigung der Wartungsarbeiten erhalten die Kunden eine entsprechende Mitteilung. Informationen über das nächste Wartungsfenster werden auch unter <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/> veröffentlicht. Subskribenten erhalten nicht dieselben E-Mail-Benachrichtigungen wie die benannten Administratoren oder Empfänger, sondern werden 3 Tage vor einem Wartungsfenster im Browser über die bevorstehende Wartung informiert.

c. Benachrichtigungen über Vorfälle

Die IBM Customer Services Group wird die Kunden unverzüglich über mehrere Kommunikationskanäle (Status-Webseite des Rechenzentrums, SMS-Textnachrichten (Subscription erforderlich) sowie regelmäßige und häufige E-Mail-Nachrichten) über den Status der Servicewiederherstellung informieren. Diese Benachrichtigungen werden im Allgemeinen gesendet, um ein bestehendes Problem zu bestätigen, um die Kunden während des Vorfalls zu informieren, dass das Problem bearbeitet wird, und nach der Behebung eines Vorfalls, um Entwarnung zu geben. Die Kunden erhalten Benachrichtigungen bei Vorfällen, die den gesamten Service betreffen. IBM sendet ggf. keine Benachrichtigungen bei kleineren Problemen oder Problemen, die sich nur auf einen einzelnen oder wenige Kunden auswirken.