

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Emptoris Program Management 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-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 Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

2. Gebührenmetriken

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

- a. **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 das IBM SaaS-Angebot 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 (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.

Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots ist die Berechtigung für einen berechtigten Benutzer dem jeweiligen Benutzer 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.

- b. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

- c. **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.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

3.2 Gebühren für Remote Services

Remote Services und Wartungs-Subscriptions werden entweder remote oder an einem IBM Standort erbracht. Die von IBM bereitgestellten Projektpläne sowie die Projektdokumentation befinden sich im Eigentum von IBM und werden dem Kunden mit uneingeschränkten Kopier- und Wiederverwendungsrechten für seine Geschäftsaktivitäten zur Verfügung gestellt. IBM wird die Ressourcen für die Umsetzung innerhalb von 20 Geschäftstagen nach Auftragseingang zuordnen und wöchentliche Projektstatusberichte bereitstellen. Remote erbrachte Serviceprojekte werden voraussichtlich innerhalb von 150 Tagen nach Beginn der Serviceaktivität abgeschlossen.

3.3 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen sowie den Zugang zu seinen Räumlichkeiten gestatten, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung des Vertrags durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Verrechnungssätzen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der IBM SaaS-Laufzeit und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

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 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

IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das 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. Support-Tickets für IBM SaaS werden anhand der folgenden Fehlerklassen überwacht:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<p>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. Hinweis: Wir arbeiten rund um die Uhr (24x7) mit dem Kunden zusammen, um kritische Probleme zu beheben, sofern der Kunde einen technischen Mitarbeiter während dieser Zeit bereitstellt.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<p>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.</p>	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<p>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.</p>	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<p>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.</p>	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

6.2 Site und Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem IBM SaaS-Angebot verlinkt oder über das IBM SaaS-Angebot 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.

6.3 Daten

IBM kann 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, 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 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.

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz stattfinden, gelten die folgenden Bedingungen: Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie

95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Kanada, Indien, Irland und USA. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung und Unterstützung von IBM SaaS für notwendig erachtet wird. Die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen können für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum oder der Schweiz in ihren jeweiligen Rollen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Vereinbarungen ergeben, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen dieses Vertrags entstanden.

6.4 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.

6.5 Sicherung

Für Produktionsinstanzen werden täglich und für Nicht-Produktionsinstanzen werden wöchentlich Sicherungen durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu sieben Tage aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die IBM SaaS-Sicherheit so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

6.6 Ablauf von IBM SaaS

Vor dem Ablauf oder der Beendigung von IBM SaaS können die Daten vom Kunden über die von IBM SaaS bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach dem Ablauf- oder Beendigungsdatum von IBM SaaS eine entsprechende Unterstützungsanfrage des Kunden erhält, wird IBM dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen.

6.7 IBM SaaS-Upgrades

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen von IBM SaaS zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten in der Zeitzone des Kunden installieren und konfigurieren. Bei Subscriptions für den IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential oder den IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support kann der Kunde verlangen, dass Upgrades abhängig von der Verfügbarkeit an Wochenenden geplant werden. Kunden mit einer Subscription für den IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support haben bei der Planung von Upgrades an Wochenenden Priorität.

IBM wird die Einstellung des Supports für die Softwareversion, die als Teil von IBM SaaS bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner IBM SaaS-Instanzen auf eine unterstützte Version der Software migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version der Software nicht innerhalb des in der Mitteilung genannten Zeitraums abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung an den Kunden kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

6.8 Datenbankaktualisierungen

IBM wird die Inhalte der Produktionsdatenbank für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem ein Mal pro Quartal (oder bis zu vier Mal pro Quartal beim Premium Support) in die Nicht-Produktionsumgebung des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

6.9 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate

IBM SaaS wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für IBM SaaS trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor IBM SaaS vollständig eingerichtet werden kann.

6.10 Disaster-Recovery

Soweit der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version von IBM SaaS arbeitet und mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird, Disaster-Recovery-Maßnahmen durchgeführt, indem mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versucht wird, die Produktionsdaten des Kunden in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen mit einem Wiederherstellungsziel von 72 Stunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

6.11 Erwerb kumulativer Berechtigungen

Die Kunden müssen sowohl eine Instanzberechtigung als auch ausreichende Berechtigungen für berechtigte Benutzer zur Abdeckung der IBM SaaS-Benutzer von IBM Emptoris Program Management on Cloud erwerben.

6.12 Keine Berechtigungen erforderlich

Im IBM SaaS-Angebot sind Berechtigungen für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben eingeschlossen. Der Kunde muss für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben für IBM SaaS keine separaten Berechtigungen für berechtigte Benutzer erwerben. Zu den Berechtigungen eines Benutzers mit Verwaltungsaufgaben gehören das Festlegen von Anwendungs- und Datenberechtigungen für eine Ausgabenrolle/-gruppe, das Ändern von Anwendungseigenschaften, das Konfigurieren von Dimensionen, Kennzahlen und Attributen sowie das Konfigurieren von internen und externen Benutzern, Organisationen, Datenquellen, Gruppen, Rollen, Workflows, Kategorien und Datensätzen der Hauptlieferanten für die strategische Beschaffungsmanagementplattform.

Anhang A

1. IBM SaaS-Beschreibung

IBM Emptoris Program Management on Cloud bietet Endbenutzern Programmtransparenz in Echtzeit und ermöglicht die aktive Verwaltung einer Vielzahl von Programmmanagementaktivitäten. Über konfigurierbare Formulare und Workflows können die Endbenutzer die Hauptaufgaben des Programms steuern und verwalten. Dieses IBM SaaS-Angebot ermöglicht den Endbenutzern, Einsparungs- und Programmziele über Dashboard- und Berichtsfunktionen proaktiv zu überwachen, zu messen und zu protokollieren. Dieses Angebot bietet folgende Funktionen:

- a. **Aufgabenmanagement**

Funktionen zum Erstellen von Aufgaben, Zuordnen von Rollen, Festlegen von Alerts und Benachrichtigungen sowie zum Verknüpfen mit übergeordneten Projekten. Die Benutzer können außerdem Meilensteine für Aufgaben erstellen und diese mit zugehörigen Sourcing-Ereignissen und Verträgen verknüpfen. Regelbasierte Statusübersichten zeigen Aufgabenaktualisierungen und bieten Einblick, ob ein Projekt innerhalb des Zeitplans für die Fertigstellung verläuft.
- b. **Programm- und Projektmanagement**

Programm- und Projektmanagementfunktionen ermöglichen den Benutzern die Verwendung von Vorlagen zur Erstellung von Projekten, die aus mehreren Aufgaben bestehen, sowie die Zuordnung von Teams und Ressourcen zu den Projekten. Die Benutzer können die Projekte und Programme überwachen, haben Einblick in Probleme und Risiken („Red Flags“) und können Einsparungen auf Projekt- oder Programmebene verfolgen.
- c. **Dashboards und Berichte**

Liefert einen Gesamtüberblick über Beschaffungsiniciativen durch kundenspezifische Dashboards und Berichte. Ermöglicht dem Benutzer, Fortschritte zu verfolgen und Berichte pro Aufgabe oder Meilenstein zu erstellen.
- d. **Nachverfolgen von Einsparungen**

Aufzeichnung erzielter Einsparungen nach Projekt oder Aufgabe und automatische Zuordnung der genehmigten Einsparungen zur jeweiligen Projekt- und Programmebene. Beinhaltet Optionen zur Einrichtung von Genehmigungsworkflows für Einsparungsprogramme und Berichte.
- e. **Problemüberwachung**

Überwachung von Problemen und Risiken, die sich auf Workflows, Programme und Projekte auswirken. Bietet Einblick in wichtige Meilensteine, wenn sie erreicht sind, und kann Engpässe überwachen. Mit dieser Funktion wird der Aufgabenstatus automatisch auf der Basis der Dringlichkeit des Problems oder der Risikoeinstufung angepasst und verhindert, dass offene Probleme geschlossen werden.
- f. **Ressourcenmanagement**

Bietet Einblicke in die Ressourcennutzung und ermöglicht die Überwachung zugeordneter Aufgaben und der pro Benutzer aufgewendeten Tage zur Ausführung der Aufgaben. Es können Berichte über die durchschnittliche Dauer einer Aufgabe, den Fertigstellungsgrad und andere Key Performance Indicators (KPIs) erstellt werden.
- g. **Workflow-Management**

Ermöglicht den Benutzern die Erstellung von Prozessworkflows mithilfe eines grafischen Modellierungsprogramms sowie die Zuordnung von Alerts und Benachrichtigungen.
- h. **Sicherheit**

Verwendung rollenbasierter Sicherheitsgrenzwerte pro Programm, Projekt, Aufgabe oder Meilenstein, um bestimmte Benutzerrollen und Zugriffsberechtigungen zu verwalten.
- i. **Anforderungsmanagement**

Ermöglicht den Benutzern die Erstellung von Anforderungen basierend auf konfigurierten Formularen. Das Anforderungsmanagement nutzt das konfigurierte Workflow-Management, um die Anforderungen an die jeweiligen Benutzer weiterzuleiten.

Das IBM SaaS-Angebot ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten gelten:

- Kontaktinformationen (Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Personalnummer, Kostenstelle)
- Technische Kennungen (Benutzername, Kennwort, IP-Adressen, MAC-Adressen)

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf sensible personenbezogene Daten, geschützte Gesundheitsdaten oder andere regulierte Inhalte 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. Unter keinen Umständen darf der Kunde IBM SaaS verwenden, um geschützte Gesundheitsdaten zu erfassen, zu verarbeiten oder zu speichern.

Im Rahmen des IBM SaaS-Angebots werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt oder der Maschine des Endbenutzers verschlüsselt. Ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden von IBM SaaS verschlüsselt, wenn der Kunde mindestens Version 10.1.1 von IBM SaaS verwendet; anderenfalls ist der Kunde für die Verschlüsselung der Inhalte verantwortlich, bevor sie in IBM SaaS eingestellt werden.

2. Optionale Features

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Die Kunden dürfen auf Programmmanagement- und Anforderungsmanagementrepositorys zugreifen und diese durchsuchen, Berichte anzeigen, Anforderungen erstellen, als Freigabe- oder Weiterleitungsbeauftragte an Workflows teilnehmen, Bewertungen empfangen und beantworten, Aufgaben und/oder Anforderungen empfangen und beantworten, den Status einer zugewiesenen Aufgabe annehmen und aktualisieren sowie Risiko-Alerts entgegennehmen.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Dieses Angebot kann nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für das IBM SaaS-Angebot unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

3. Premium-Support-Angebote

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Dieses Angebot beinhaltet bis zu vier Datenbankaktualisierungen pro Quartal, ein verbessertes Service-Level-Agreement (SLA) von 99,7 % und die Terminierung von Upgrades am Wochenende statt während der Geschäftszeiten.

Beim IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support wird außerdem ein Accelerated Value Leader (AVL) zur Verfügung gestellt. Der AVL kann ein IBM Mitarbeiter oder IBM Unterauftragnehmer sein, der folgende Aufgaben ausführt:

- **Problemmanagement**
IBM wird regelmäßige Statusaktualisierungen bereitstellen, die Kommunikation zwischen dem Kunden und IBM in Bezug auf Probleme vereinfachen, die Lösung offener Probleme vorantreiben und monatliche Aktivitätsberichte für die Unternehmensführung liefern.
- **Proaktive Unterstützung**
IBM wird einen Ansprechpartner benennen, der Anleitung und Unterstützung für die Arbeit mit IBM SaaS gibt, um das Auftreten von Problemen in IBM SaaS zu reduzieren oder zu vermeiden. Zu diesen Aktivitäten gehören beispielsweise die Benachrichtigung des Kunden über Authorized Program Analysis Reports (APARs) zu Problemen, die von anderen Kunden festgestellt wurden, Unterstützung bei der Entwicklung von Plänen zur Risikobegrenzung, wenn Änderungen wie z. B. Upgrades für die Umgebung des Kunden vorgeschlagen werden, die Teilnahme an Produktlebenszyklus- und Wartungsplanungen sowie eine regelmäßige Berichterstellung.
- **Austausch von Know-how**
IBM wird den Aufbau von Know-how beim Kunden in Bezug auf IBM SaaS durch Einladungen zu Informationsgesprächen mit erfahrenen technischen Spezialisten und durch den frühzeitigen Zugang zu technischen Informationen erleichtern.

Der Kunde wird:

- einen Hauptansprechpartner benennen, der für die Entgegennahme und Verteilung von Support-Ticket-Informationen, Updates und Fixes sowie die Priorisierung ausstehender Support-Tickets und die Prüfung von Statusberichten über Vorfälle verantwortlich ist, bevor Unterstützung bei IBM angefordert wird.
- die Kontaktinformationen des Hauptansprechpartners vor dem Start von IBM SaaS bekannt geben und alle Änderungen bezüglich des Hauptansprechpartners IBM schriftlich 30 Tage im Voraus über den AVL mitteilen und
- an den vom AVL organisierten Telefonkonferenzen teilnehmen.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Dieses Angebot enthält alle Leistungen des IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support sowie die folgenden:

- **Jährliche Statusprüfung als remote erbrachter Service**
IBM wird eine Beurteilung der Konfiguration, Implementierung und Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden in Form einer Statusprüfung abgeben. Die Beurteilung wird Erkenntnisse und Verbesserungsvorschläge für die Nutzung von IBM SaaS einschließen. Im Rahmen dieses Service wird IBM die ursprüngliche Dokumentation für die Implementierung des Kunden prüfen, offene APARs prüfen, Endbenutzer befragen, die IBM SaaS-Konfiguration des Kunden prüfen, eine Beurteilung der Integrationen und Anpassungen der einzelnen Module abgeben sowie einen Analysebericht mit Erkenntnissen, Beobachtungen und Verbesserungsvorschlägen unterbreiten.
- **Upgrade als remote erbrachter Service**
IBM wird für Kunden, die mindestens Version 10.0 von IBM SaaS verwenden, Upgrades auf ein höheres Release derselben Version durchführen. Der Kunde muss eine Subscription für eine Nicht-Produktionsumgebung von IBM SaaS erwerben, die Dokumentation für das neue Release lesen, den Plan für das Upgrade-Projekt erstellen und die entsprechenden Support-Tickets für den IBM SaaS, für den das Upgrade durchgeführt werden soll, einreichen. IBM wird dem Kunden Hilfestellung bei seinen Projektplänen und Plänen für die Benutzereinführung in IBM SaaS, bei der Prüfung und Kontrolle der IBM SaaS-Konfigurationsdateien, der Prüfung neuer Features und beim Testen des Upgrades leisten.
- **Installation von angepasstem Code**
IBM wird die Voraussetzungen dafür schaffen, dass angepasster Code, der im Rahmen der IBM Professional Services (gemäß einer separaten Vereinbarung zwischen den Parteien) erstellt wird, als Bestandteil von IBM SaaS installiert werden kann.
- **Vierteljährliche Business Reviews**
IBM wird zusammen mit dem Kunden die IBM SaaS-Lösung, einschließlich der Kundenakzeptanz, der aktuellen Aktionen, Probleme und künftigen Pläne, prüfen.
- **Priorität bei der Planung von Upgrades an Wochenenden**
Der Kunde erhält Vorrang bei der Planung von Upgrades an Wochenenden, indem Zeiten für den Kunden und andere Kunden, die den IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support erwerben, reserviert wird.
- **Externer Code**
Der Kunde muss eine Subscription für den IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support erwerben, damit angepasste Artefakte, wie beispielsweise Benutzerexits, Adapter oder andere externe Prozesse, in IBM SaaS installiert werden können.

4. Remote erbrachte Services

Damit IBM die Serviceprojekte erbringen kann, wird der Kunde:

- einen Ansprechpartner benennen, an den alle IBM SaaS betreffenden Fragen zu richten sind und der aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit IBM SaaS hat, der die Kommunikation zwischen IBM und allen an IBM SaaS beteiligten Abteilungen des Kunden koordiniert, der an Projektstatusbesprechungen teilnimmt und Informationen, Daten und Entscheidungen innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung

durch IBM beschafft und bereitstellt sowie bei Bedarf die Lösung und Eskalation von Problemen im Zusammenhang mit IBM SaaS innerhalb des Kundenunternehmens unterstützt;

- IBM den Zugriff auf seine IBM SaaS-Lösung bereitstellen;
- bei der Ausführung von Aufgaben und Aktivitäten mitwirken;
- bestätigen und sich damit einverstanden erklären, dass diese Services dazu vorgesehen sind, einen einzigen Geschäftsbereich mit einmal festgelegten Anforderungen bei der Implementierung der Software zu unterstützen. IBM SaaS unterstützt die Bereitstellung für mehrere Geschäftsbereiche, für weitere Bereiche können aber zusätzliche Serviceprojekte erforderlich sein;
- seine Geschäftsanforderungen im Zusammenhang mit den erworbenen Serviceprojekten mitteilen;
- die Verantwortung für die Entwicklung und Implementierung von Testplänen, entsprechenden Testscripts und zugehörigen Daten übernehmen;
- die Verantwortung für die Entwicklung von Geschäftsabläufen für Endbenutzer sowie für die Entwicklung und Bereitstellung von Enablement-Services für die Endbenutzer übernehmen und
- vor der Beauftragung von Drittanbietern, deren Tätigkeit sich auf die Bereitstellung der Services durch IBM auswirken kann, Rücksprache mit IBM halten und die Verantwortung für die Steuerung und Leistung der Drittanbieter übernehmen.

4.1 Serviceprojekte

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM wird Services bereitstellen, um eine Anforderungsmanagementfunktion mit Metadaten des Kunden, einen Anforderungsworkflow und die zugehörigen Benachrichtigungen für einen (1) Anforderungstyp zu implementieren. Dazu wird IBM einen 8-stündigen Planungsworkshop abhalten, in dem die Kundenanforderungen sowie die folgenden Elemente des Anforderungstyps erörtert werden: Metadaten-, Workflow- und Benachrichtigungsvoraussetzungen, Benutzerrolle, Sicherheitsplanung und Organisation für die Anforderung sowie Berichterstellungsvoraussetzungen. IBM wird bis zu 16 Stunden bereitstellen, um den Administrator in die Konfiguration von Anforderungskonstrukten einzuführen, und bis zu acht Stunden für die Entwicklung von Kursinhalten für die Endbenutzerschulung. IBM wird einen (1) Prototyp in einer Nicht-Produktionsumgebung basierend auf dem Entwurfskonzept erstellen. IBM wird eine begrenzte Zahl von Konfigurationen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS erstellen, um das Kundenteam bei der Fertigstellung der Build-Aktivität zu unterstützen. Dazu gehören pro Kundenanforderung ein (1) Anforderungstyp, bis zu 10 zusätzliche kundenspezifische Metadatenfelder für die Anforderung, bis zu fünf Workflows für die Anforderung mit bis zu insgesamt 15 Entscheidungspunkten für die Workflows, bis zu drei Benachrichtigungen für die Anforderung und bis zu zwei Benutzerrollen mit Sicherheitskonfiguration. IBM wird den Kunden bei Testaktivitäten, einschließlich Verfolgung von Softwareproblemen und Eskalationsmanagement für IBM Support-Tickets der Fehlerklasse 1, unterstützen. Das IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM wird Services für die Konfiguration eines (1) zusätzlichen Anforderungstyps in IBM SaaS bereitstellen, die von der Durchführung des IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement abhängig sind. Das IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM wird Services bereitstellen, um eine Projektmanagementfunktion mit Metadaten des Kunden, einen Projektworkflow und die zugehörigen Benachrichtigungen für eine (1) Projektvorlage zu implementieren. Dazu wird IBM einen achtstündigen Planungsworkshop abhalten, in dem die Kundenanforderungen sowie die folgenden Elemente der Projektvorlage erörtert werden: Projektaufgaben, Metadaten-, Workflow- und Benachrichtigungsvoraussetzungen für das Projekt, Benutzerrolle, Sicherheitsplanung und Organisation für das Projekt sowie Berichterstellungsvoraussetzungen für das Projekt. IBM wird bis zu 16 Stunden bereitstellen, um den Administrator in die Konfiguration von Projektkonstrukten einzuführen, und bis zu acht Stunden für die Entwicklung von Kursinhalten für die Endbenutzerschulung. IBM wird einen (1) Prototyp in einer Nicht-Produktionsumgebung basierend auf dem Entwurfskonzept erstellen. IBM wird direkt eine begrenzte Zahl von Konfigurationen in dem für die Produktion vorgesehenen IBM SaaS

erstellen, um das Kundenteam bei der Fertigstellung der Build-Aktivität zu unterstützen. Dazu gehören pro Kundenanforderung eine (1) Projektvorlage, bis zu 10 zusätzliche kundenspezifische Metadatenfelder für das Projekt, bis zu fünf Workflows für das Projekt mit bis zu insgesamt 15 Entscheidungspunkten für die Workflows, bis zu drei Benachrichtigungen für das Projekt und bis zu zwei Benutzerrollen mit Sicherheitskonfiguration. IBM wird den Kunden bei Testaktivitäten, einschließlich Verfolgung von Softwareproblemen und Eskalationsmanagement für IBM Support-Tickets der Fehlerklasse 1, unterstützen. Das IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM wird Services für die Konfiguration einer (1) zusätzlichen Projektvorlage in IBM SaaS bereitstellen, die von der Durchführung des IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement abhängig sind. Das IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM wird Services für die Einführung von Kundenadministratoren in IBM SaaS bereitstellen. Dazu gehören Funktionsprüfungen der Verwaltungsfunktionen, Erörterungen der Best Practices, praktische Erfahrungen mit der Durchführung der Verwaltungsfunktionen an einem Teststandort und die Beantwortung spezifischer Kundenfragen während der Einführungssitzung. IBM wird einen Einführungsworkshop für die Administratorfunktionen von IBM SaaS abhalten; dazu gehören Anforderungstypen und Projektvorlagen mit zugehörigen Metadaten sowie Konfigurationsfunktionen für Workflow, Benutzerrollen und Sicherheit, Berichterstellung und Benachrichtigungen. Der Workshop umfasst ferner eine Funktionsübersicht und praktische Übungen für die Benutzer des Kunden, um sich mit der Software vertraut zu machen. Das IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement oder das IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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 Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von dreißig Arbeitstagen nach dem Ereignis geltend gemacht werden, das die IBM SaaS-Verfügbarkeit beeinträchtigt hat. 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: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit 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)
< 99,7 % für Kunden, die Premium Support erwerben	2 %
< 99,0 %, wenn kein Premium Support erworben wird	2 %
< 97,0 %	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 (%).

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---