

IBM Social Media Analytics

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 folgende Adresse zu finden ist:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Die Nutzungsbedingungen ergänzen den IBM International Passport Advantage Vertrag, den IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder den IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Bedingungen und diesen SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang.

Der Kunde darf IBM SaaS nur verwenden, wenn er zuvor den Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen. Wenn der Kunde nach der Anzeige dieser SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen die Schaltfläche „Stimme zu“ anklickt, erteilt er damit auch seine Zustimmung zu den Allgemeinen Bedingungen.

Wenn Sie die Nutzungsbedingungen im Namen des Kunden akzeptieren, gewährleisten und bestätigen Sie damit, dass Sie berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Wenn Sie den Nutzungsbedingungen nicht zustimmen oder nicht berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten, dann dürfen Sie die im Rahmen von IBM SaaS angebotene Funktionalität weder in irgendeiner Weise nutzen noch daran teilnehmen.

Teil 1 – IBM Bedingungen

1. IBM SaaS

Die vorliegenden SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für folgende IBM SaaS-Angebote:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service („SMA SaaS“)
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. Gebührenmetriken

Das IBM SaaS-Angebot wird unter den folgenden Gebührenmetriken verkauft:

- a. „Zugriff“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Unter „Zugriff“ versteht man die Rechte zur Nutzung von IBM SaaS. Der Kunde muss eine einzige Zugriffsberechtigung erwerben, um IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums, der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, nutzen zu können.
- b. „Tausend Dokumente“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Dokument umfasst ein begrenztes Datenvolumen, das zwischen einen Header- und einen Trailerdatensatz eingebettet ist, die den Anfang und das Ende markieren, oder es handelt sich dabei um ein beliebiges physisches oder elektronisches Dokument, das in IBM SaaS definiert ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rechnungen, Vertriebsaufträge, Bestellungen, Angebote, Bestellscheine, Pläne, Retouren, Versandaufträge, Belege und Finanzinstrumente. Jede Berechtigung für jeweils „Tausend Dokumente“ entspricht eintausend Dokumenten. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für jeweils Tausend Dokumente erwerben, um die Gesamtzahl der Dokumente abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.
- c. „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.

3. Gebühren und Abrechnung

3.1 Abrechnungsoptionen

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben. Für die IBM SaaS-Subscription-Gebühr stehen folgende Abrechnungsoptionen zur Auswahl:

- a. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- b. Vierteljährlich (Vorauszahlung)
- c. Jährlich (Vorauszahlung)
- d. Vorauszahlung der gesamten Gebühr

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist.

3.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung monatlich gemäß den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

3.4 Remote Services (von Menschen erbracht)

Das Serviceangebot Social Media Analytics Software as a Service Jump Start wird wie im Auftragsdokument angegeben im Voraus in Rechnung gestellt. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

Wenn sich IBM SaaS-Benutzer für ein Benutzerkonto registrieren, kann IBM ihnen eine entsprechende Kennung mit Kennwort zur Verfügung stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass personenbezogene Daten, die im Rahmen der Registrierung für ein Benutzerkonto oder der IBM SaaS-Nutzung bereitgestellt wurden, korrigiert oder aus den Benutzerinformationen entfernt werden. Diese Informationen werden daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto zugreifen oder ein IBM SaaS-Angebot im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.

5. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

5.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit durch schriftliche Ermächtigung (z. B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum gemäß den Bedingungen des Vertrags verlängern.

Wenn IBM vor dem Ablaufdatum keine solche Ermächtigung erhält, wird die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein Jahr oder um die ursprüngliche Laufzeit verlängert, es sei denn, IBM erhält vor dem Ablaufdatum direkt vom Kunden oder über den Reseller des Kunden eine schriftliche Benachrichtigung des Kunden, dass er keine Verlängerung wünscht. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung der anfallenden Verlängerungsgebühren.

5.2 Fortlaufende Abrechnung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert und damit auch die Gebührenberechnung nach Ablauf der Subscription-Laufzeit fortgesetzt wird, hat der Kunde weiterhin Zugriff auf IBM SaaS, und die IBM SaaS-Nutzung wird ihm fortlaufend in Rechnung gestellt. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM unter Wahrung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs auf IBM SaaS werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Einstellung wirksam wurde, in Rechnung gestellt.

5.3 Verlängerung durch den Kunden erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription nicht automatisch verlängert, dann endet das IBM SaaS-Angebot mit Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit. Damit die Nutzung von IBM SaaS auch nach Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit weiterhin möglich ist, muss der Kunde eine neue Subscription für IBM SaaS erwerben. In diesem Fall muss sich der Kunde an einen IBM Vertriebsbeauftragten oder seinen Reseller wenden, um eine neue IBM SaaS-Subscription zu erwerben.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot gemäß den Angaben unter <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

7. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

7.1 Ergänzende Begriffsbestimmungen

„**IBM SaaS**“ ist gemäß der Definition im Vertrag ein Software-Service und umfasst weder Inhalt noch Anwendungen oder Sites Dritter.

„**Inhalt (Content)**“ umfasst gemäß der Definition im Vertrag Informationen oder Daten von Sites Dritter, die ganz oder teilweise vom oder für den Kunden bereitgestellt werden oder auf die IBM oder ihre Lieferanten im Auftrag des Kunden zugreifen.

„**Anwendungen Dritter**“ bezeichnet Anwendungen und Software, die von Personen oder Unternehmen außerhalb von IBM bereitgestellt werden und mit IBM SaaS zusammenarbeiten.

„**Sites Dritter**“ bezieht sich auf die Websites Dritter, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sites, die Social Media-Inhalte enthalten, wie Facebook, Klout und Twitter.

7.2 Interne Nutzung

Ergänzend zu den Beschränkungen im Vertrag hinsichtlich der Nutzung von IBM SaaS werden Berichte, Ergebnisse und sonstige aus IBM SaaS gewonnenen Ausgabedaten dem Kunden nur zur internen Nutzung zur Verfügung gestellt und dürfen nicht zur Bereitstellung von Services für Dritte verwendet werden. Der Kunde darf die Berichte, Ergebnisse und sonstige aus IBM SaaS gewonnenen Ausgabedaten weder vermieten, verleasen, diesbezüglich Unterlizenzen vergeben oder anderweitig für Dritte verfügbar machen.

7.3 Zugriff und Nutzung der Inhalte, Anwendungen und Sites Dritter

IBM SaaS ermöglicht dem Kunden, Inhalte aus Anwendungen und auf Sites Dritter zur Nutzung mit IBM SaaS auszuwählen und darauf zuzugreifen. Die Inhalte sind weder das Eigentum von IBM oder ihren Lieferanten noch werden sie von diesen kontrolliert, und IBM und ihre Lieferanten vergeben keine Lizenzen oder sonstigen Rechte an den Inhalten. Die Inhalte können Materialien enthalten, die illegal, ungenau, irreführend, unanständig oder auf andere Weise anstößig sind. IBM oder ihre Lieferanten sind nicht zur Überprüfung, Filterung, Verifizierung, Bearbeitung oder Löschung von Inhalten verpflichtet. IBM oder ihre Lieferanten können jedoch nach einem Ermessen solche Maßnahmen durchführen.

IBM SaaS kann Features enthalten, die für die Zusammenarbeit mit Anwendungen und Sites Dritter (z. B. Facebook- oder Twitter-Anwendungen) ausgelegt sind. Zusätzlich zu den Berechtigungen, die gemäß der Vereinbarung über den Inhalt erforderlich sind, muss der Kunde IBM die Berechtigungen und den Zugriff für die Inhalte, Anwendungen und Sites Dritter bereitstellen, die zum Betreiben von IBM SaaS im Namen des Kunden erforderlich sind. Der Kunde muss ggf. separate Vereinbarungen mit den Drittparteien schließen, um die Zugriffs- oder Nutzungsrechte für die Inhalte, Anwendungen und Sites der jeweiligen

Drittpartei zu erhalten. IBM ist an diesen separaten Vereinbarungen nicht beteiligt, und aufgrund der ausdrücklichen Bedingung in diesen Nutzungsbedingungen versichert der Kunde, dass er die Bedingungen der separaten Vereinbarungen einhalten wird.

7.4 Beschränkungen

Ergänzend zu den Nutzungsbedingungen im Vertrag, die sich auf IBM SaaS beziehen, ist es dem Kunden nicht gestattet:

- a. unter Verwendung von IBM SaaS auf Inhalte, Sites und Anwendungen Dritter zuzugreifen und diese zu nutzen, wenn dadurch geltende Gesetze oder die Bestimmungen der Lizenzen und Vereinbarungen Dritter oder sonstige Bedingungen oder Beschränkungen verletzt werden. Dies gilt auch für das Kopieren, Ändern oder das Erstellen abgeleiteter Werke der Inhalte, Sites und Anwendungen Dritter.
- b. IBM SaaS oder Inhalte weiterzugeben, vorzuführen, anzuzeigen oder anderweitig Dritten verfügbar zu machen, sofern dies nicht gemäß einer Vereinbarung mit dem Content-Provider zulässig ist.
- c. auf Teile von IBM SaaS zuzugreifen und diese zu nutzen, um Konkurrenzprodukte oder -services zu erstellen oder einen Beitrag dazu zu leisten.

7.5 Kündigung aufgrund von Handlungen Dritter

7.5.1 Kündigung durch IBM

Wenn ein Provider die Site, die Anwendung oder die Inhalte Dritter nicht mehr zur Verfügung stellt oder Bedingungen damit verknüpft, die wesentliche Belastungen oder Risiken für IBM und ihre Lieferanten, Kunden oder Dritte darstellen, oder wenn IBM bekannt ist oder IBM Grund zur Annahme hat, dass aufgrund der Verarbeitung bestimmter Inhalte durch IBM SaaS die Rechte Dritter (einschließlich gewerblicher Schutzrechte) verletzt werden, kann IBM, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung im Vertrag, die Bereitstellung der jeweiligen IBM SaaS-Features einstellen, ohne dass dem Kunden Rückvergütungen, Gutschriften oder sonstige Entschädigungen zugestanden werden.

Der Kunde wird IBM unverzüglich über alle Ereignisse oder Umstände unterrichten, die im Zusammenhang mit seiner IBM SaaS-Nutzung stehen, von denen er Kenntnis erhält und die Ansprüche oder Forderungen nach sich ziehen könnten. Auf Anforderung von IBM wird der Kunde IBM sämtliche mit einem solchen Ereignis oder Umstand in Zusammenhang stehenden Informationen bereitstellen.

7.5.2 Kündigung durch den Kunden

Wenn ein Provider die Site, die Anwendung oder die Inhalte Dritter nicht mehr zur Verfügung stellt oder die Bedingungen, auf denen ihre Verfügbarkeit beruht, wesentlich ändert und der Kunde nachweist, dass durch deren Nichtverfügbarkeit seine Möglichkeit zur Nutzung von IBM SaaS erheblich und permanent beeinträchtigt ist, kann der Kunde, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung im Vertrag, IBM von seiner Absicht, die IBM SaaS-Subscription ganz oder teilweise zu kündigen, unterrichten. Die Kündigung der IBM SaaS-Subscription wird 30 Tage nach Erhalt der Mitteilung wirksam, außer wenn die betreffenden Services Dritter innerhalb der 30-Tage-Frist wieder aufgenommen werden. Im Falle einer Kündigung unter dieser Ziffer wird IBM dem Kunden alle vorausbezahlten Gebühren für die Restlaufzeit der gekündigten Subscriptions nach dem Wirksamwerden der Kündigung zurückerstatten.

Aussagen von IBM über zukünftige Pläne und Absichten in Bezug auf IBM SaaS oder die Inhalte, Anwendungen oder Sites Dritter stellen keinen Kündigungsgrund dar. Außer wie hierin vorgesehen, hat der Kunde bei Nichtverfügbarkeit der Produkte oder Services Dritter weder ein Kündigungsrecht noch Anspruch auf Rückerstattungen, Gutschriften oder sonstige Entschädigungen.

7.5.3 Zugriff und Speicherung

Bei Kündigung oder Ablauf dieser Vereinbarung hat IBM keinerlei Verpflichtung, Abfragen, Inhalte oder Ergebnisse und sonstige Ausgaben, die der Kunde durch die Nutzung von IBM SaaS erstellt hat, zwischenzuspeichern, zu speichern oder auf andere Weise verfügbar zu machen.

7.5.4 Nutzungsbeschränkungen

Die Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden kann Beschränkungen unterliegen, wie z. B. Speichergrenzen, Anzahl an Abfragen oder sonstigen Begrenzungen oder Beschränkungen. Eine weitere Nutzungsbeschränkung besteht darin, dass der Kunde nicht auf IBM SaaS zugreifen darf, um die Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität von IBM SaaS zu überwachen, oder für sonstige Benchmarking- oder Wettbewerbszwecke. Die Nutzungsbeschränkungen sind in einem Berechtigungsnachweis, einem Auftragsdokument, in der Benutzerdokumentation oder im Online-IBM

SaaS dokumentiert. IBM SaaS kann ggf. On-Demand-Informationen bereitstellen, die dem Kunden die Überwachung der Nutzung ermöglichen. Wenn ein Kunde die Nutzungsbeschränkungen überschreitet, kann IBM nach eigenem Ermessen mit dem Kunden zusammenarbeiten, um eine Nutzungsreduzierung und damit die Einhaltung der Nutzungsbeschränkungen zu erreichen. Bei Überschreitung der geltenden Nutzungsbeschränkungen kann IBM vom Kunden verlangen, dass er einen Berechtigungsnachweis oder ein Auftragsdokument über zusätzliche IBM SaaS-Nutzung erwirbt bzw. unterzeichnet, und/oder dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Rechnung stellen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, in diesen Fällen den erforderlichen Berechtigungsnachweis zu erwerben oder das Auftragsdokument zu unterzeichnen und/oder zusätzliche Rechnungen zu bezahlen.

7.6 Cookies

Der Kunde stimmt zu, dass IBM gemäß der IBM Datenschutzrichtlinie unter <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> Cookies und Tracking-Technologien zur Erfassung personenbezogener Informationen für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf, um das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit Benutzern anzupassen.

7.7 Verletzung von Urheberrechten

Einer der IBM Geschäftsgrundsätze ist die Achtung der geistigen Eigentumsrechte Dritter. Rufen Sie die Site „Digital Millennium Copyright Act Notices“ unter <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> auf, um Verletzungen urheberrechtlich geschützter Materialien zu melden.

7.8 Untersagte Verwendungszwecke

Die folgenden Verwendungszwecke sind seitens Red Hat untersagt:

„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 oder schwerwiegenden Personenschäden oder zu 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 gehört nicht der Einsatz von IBM SaaS für Verwaltungszwecke, zur Speicherung von Konfigurationsdaten, Entwicklungs- und/oder Konfigurationstools oder anderen Anwendungen ohne Steuerungsfunktion, deren Versagen nicht zu Todesfällen, Personenschäden oder schwerwiegenden Sach- oder Umweltschäden führen kann. Diese Anwendungen ohne Steuerungsfunktion können mit den steuernden Anwendungen kommunizieren, dürfen aber weder direkt noch indirekt für die Steuerfunktion verantwortlich sein.

IBM Nutzungsbedingungen

Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Regelungen ersetzen oder ergänzen die betreffenden Bedingungen in Teil 1 für die jeweiligen Länder. Alle Bedingungen in Teil 1, die von diesen Änderungen oder Ergänzungen nicht betroffen sind, bleiben unverändert und behalten ihre Gültigkeit. Teil 2 besteht aus Änderungen oder Ergänzungen zu diesen Nutzungsbedingungen und ist wie folgt aufgebaut:

- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder in Nord-, Mittel- und Südamerika
- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder des asiatisch-pazifischen Raums und
- Änderungen oder Ergänzungen für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika)

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER IN NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANISCHE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA UND PANAMA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINIEN, BRASILIEN, CHILE, KOLUMBIEN, ECUADOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILIEN

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS BANGLADESCH, BHUTAN UND NEPAL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE EMEA-LÄNDER (EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN UND AFRIKA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, KATAR, SAUDI ARABIEN UND VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Anhang A

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service ist ein Onlineservice, der dem Kunden den Zugriff auf Inhalte bestimmter Anwendungen und/oder Sites Dritter, abhängig von der Verfügbarkeit der Sites und/oder Anwendungen ermöglicht. Ferner können IBM SaaS-Benutzer Themen definieren, Abfragen erstellen und einreichen, interaktive Analysen durchführen und Ergebnisse mithilfe vorgefertigter Berichte anzeigen. Für die Ergebnisse aus der Nutzung von IBM SaaS (einschließlich der optionalen Jump Start-Services) ist der Kunde selbst verantwortlich.

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

Mit IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start erhalten IBM SaaS-Benutzer innerhalb der ersten 90 Tage bis zu 40 Stunden Unterstützung in Bezug auf die Funktionalität von IBM Social Media Analytics as a Service.

Dieses Service-Level-Agreement (SLA) gilt für das folgende IBM SaaS-Angebot und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM stellt ihren Kunden dieses Service-Level-Agreement (SLA) gemäß den folgenden Bedingungen zur Verfügung. Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass dieses SLA keine Gewährleistung darstellt.

1. Begriffsbestimmungen

- „Berechtigte Kontaktperson“ ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Kontaktperson genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.
- „Gutschrift für Ausfallzeiten“ ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.
- „Anspruch“ ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- „Kunde“ ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.
- „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Geplante Systemausfallzeiten
 - Höhere Gewalt
 - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
 - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
 - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- „Höhere Gewalt“ sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacks sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.
- „Geplante Systemausfallzeiten“ sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Durchführung von Wartungsarbeiten am Service.
- „Service“ bezeichnet die IBM SaaS-Angebote, auf die sich dieses SLA bezieht und die auf der ersten Seite dieses SLA genannt sind. Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.

- k. „Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall einzureichen, muss er beim IBM Help-Desk für Kundenunterstützung anhand des von IBM festgelegten Verfahrens zum Melden von Problemen der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung in dem Umfang unterstützen, der für Support-Tickets der Fehlerklasse 1 erforderlich ist. Ein solches Ticket muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Kunde zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats einreichen, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss IBM alle angemessenen Einzelheiten zu dem Anspruch zur Verfügung stellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Beschreibungen aller relevanten Vorfälle und des Service-Levels, der angeblich nicht erfüllt worden ist.

IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten entsprechend der gesamten akkumulierten Verfügbarkeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

Bei Bundled Services (einzelne Services, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis der Bundled Services pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle einreichen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

Hat der Kunde den Service bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, in dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung des Service und für die Verpflichtungen unter diesem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Nachlass von 50 Prozent (%).

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

IBM wird Ansprüche nach bestem Wissen und Gewissen anhand der in IBM Aufzeichnungen verfügbaren Informationen prüfen, wobei die IBM Aufzeichnungen im Falle eines Widerspruchs mit den Daten in den Kundenaufzeichnungen Vorrang haben.

Die Gutschriften für Ausfallzeiten, die dem Kunden im Rahmen dieses SLA gewährt werden, stellen den einzigen und ausschließlichen Abhilfeanspruch des Kunden im Hinblick auf einen Anspruch dar.

3. Service-Levels – Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

| Verfügbarkeit in Prozent in einem Vertragsmonat | Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist) |
|---|--|
| < 99,0 % | 2 % |
| < 97,0 % | 5 % |
| < 95,0 % | 10 % |

Die „Verfügbarkeit in Prozent“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat (abzüglich der Anzahl Minuten bedingt durch geplante Systemausfallzeiten), minus (b) der Gesamtzahl der Minuten an außerplanmäßiger Ausfallzeit in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat (abzüglich der Anzahl Minuten bedingt durch geplante Systemausfallzeiten), wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 500 Minuten außerplanmäßige Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

| | |
|---|---|
| <p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 200 Minuten geplante Systemausfallzeit - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.500 Minuten</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt (- 200 Minuten geplante Systemausfallzeit) in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen = 43.000 Minuten</p> | <p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 98,8 %</p> |
|---|---|

4. **Ausschlüsse**

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht in folgenden Fällen:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden, die den Service nutzen, geltend gemacht werden;

wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.