

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Social Media Analytics (SaaS)

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/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 Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Gebührenmetriken

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

- Dokument** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Dokument ist als ein begrenztes Datenvolumen definiert, das zwischen einen Header- und einen Trailerdatensatz eingebettet ist, die den Anfang und das Ende markieren, oder es handelt sich dabei um einen physischen oder elektronischen Dokumenttyp, der 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 Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.
Dokumentberechtigungen werden in Einheiten von 250.000 verkauft.
- Kundenprojekt** 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

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

3.2 Zusatzgebühren

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

3.3 Gebühren für Remote Services (von Menschen erbracht)

Das Serviceangebot Social Media Analytics (SaaS) 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. Verlängerungsoptionen für die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit

Im Berechtigungsnachweis des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich das IBM SaaS-Angebot am Ende der Subscription-Laufzeit verlängert:

4.1 Automatische Verlängerung

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit kündigen, indem er den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Berechtigungsnachweis genannten Ablaufdatum durch schriftliche Mitteilung davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Subscription-Laufzeit verlängert.

4.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird die Laufzeit gemäß dem Berechtigungsnachweis des Kunden fortlaufend verlängert, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf IBM SaaS hat und die IBM SaaS-Nutzung fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

4.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird IBM SaaS zum Ende der Subscription-Laufzeit abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf IBM SaaS entfernt. Um IBM SaaS über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für IBM SaaS über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des IBM SaaS-Angebots zu betrachten und unterliegen daher diesen Nutzungsbedingungen. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt, oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

6.1 Ergänzende Begriffsbestimmungen

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

Analyseberichte sind die Ergebnisse oder Ausgaben, die durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus den Inhalten erstellt werden.

Inhalte sind Informationen, Software und Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf personenbezogene Daten, Hypertext, Markup-Sprache, Dateien, Scripts, Programme, Aufzeichnungen, Ton, Musik, Grafiken, Bilder, Applets oder Servlets, die vom Kunden oder einem vom Kunden autorisierten Benutzer erstellt, bereitgestellt, hochgeladen oder übertragen werden. Zu den Inhalten gehören auch 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 sind 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 von Drittanbietern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sites, die Social-Media-Inhalte enthalten, wie Facebook, Klout und Twitter.

Tweet-ID ist eine eindeutige Identifikationsnummer, die für jeden Tweet generiert wird.

Tweets sind öffentliche Beiträge mit einem Textteil von maximal 140 Zeichen, die von Endbenutzern des Twitter-Service erstellt werden.

Twitter-Inhalt umfasst Tweets, Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und weitere Twitter-Daten und -Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Zeichen von Twitter beinhalten den Namen Twitter oder Logos, die IBM dem Kunden zur Verfügung stellt. Die Verwendung der Zeichen von Twitter durch den Kunden unterliegt diesem Vertrag sowie den Twitter Brand Assets and Guidelines (Markenressourcen und Richtlinien), die unter <https://Twitter.com/logo> zu finden sind.

6.2 Interne Nutzung

Neben den im Vertrag festgelegten Beschränkungen 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 oder diesbezüglich Unterlizenzen vergeben noch anderweitig für Dritte verfügbar machen.

6.3 Zugriff und Nutzung der Inhalte, Anwendungen und Sites Dritter

IBM SaaS ermöglicht es dem Kunden, Inhalte aus Anwendungen und auf Sites Dritter ausschließlich zur Nutzung innerhalb von 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, fehlerhaft, 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 eigenem Ermessen solche Maßnahmen durchführen.

IBM SaaS kann Features enthalten, die für das Zusammenwirken mit Anwendungen und Sites Dritter (z. B. Facebook- oder Twitter-Anwendungen) ausgelegt sind. Zusätzlich zu den Berechtigungen, die gemäß dem Vertrag für die Inhalte erforderlich sind, muss der Kunde IBM die Berechtigungen und den Zugriff für die Inhalte sowie die 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 Drittanbietern schließen, um die Zugriffs- oder Nutzungsrechte für die Inhalte sowie die Anwendungen und Sites der Drittanbieter 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.

Die Nutzung der Inhalte, auf die der Kunde im Rahmen dieses IBM SaaS-Angebots zugreift, ist streng begrenzt auf (a) die Analyse der Inhalte und die Erstellung von Analyseberichten, soweit dies durch die IBM SaaS-Funktionalität gestattet ist, und (b) die Anzeige der Inhalte ausschließlich innerhalb von IBM SaaS.

Beim Anzeigen von Twitter-Inhalten müssen die Anzeigeanforderungen von Twitter eingehalten werden, die unter <https://dev.twitter.com/terms/display-requirements> zu finden sind.

Bei der Nutzung des Twitter-Inhalts, auf den der Kunde im Rahmen dieses SaaS-Angebots zugreift, darf er Zeichen von Twitter nur anzeigen, um Twitter als Quelle des Twitter-Inhalts, wie hierin definiert, zu nennen.

6.4 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 Sites und Anwendungen Dritter oder Inhalte zuzugreifen und diese zu nutzen, wenn dadurch geltende Datenschutzgesetze oder andere Gesetze, die Bestimmungen der Lizenzen und Vereinbarungen Dritter oder sonstige Bedingungen oder Beschränkungen verletzt werden. Dies gilt auch für das Kopieren, Ändern oder 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.
- d. in den Inhalten enthaltene Standortdaten oder geografische Informationen getrennt von den Inhalten, denen sie zugeordnet sind, zu aggregieren, zwischenspeichern oder zu speichern oder die in den Inhalten enthaltenen Standortdaten und geografischen Daten für andere Zwecke außer zur Ermittlung des in einem Tweet getaggten Standorts zu verwenden.
- e. die Inhalte mit anderen Daten in Verbindung zu bringen, es sei denn, die Inhalte können immer eindeutig ihrer Quelle zugeordnet werden, z. B. darf ein Tweet nur mit Twitter in Verbindung gebracht werden.
- f. die im Rahmen von IBM SaaS zugänglich gemachten Inhalte zur Analyse kleiner Personengruppen oder einzelner Personen für rechtswidrige und diskriminierende Zwecke zu verwenden.
- g. Visualisierung, Filterung oder Kuration der Inhalte für die verbraucherorientierte öffentliche Anzeige von Inhalten, wie beispielsweise die Einblendung von Inhalten bei Medienereignissen und Unterhaltungsveranstaltungen für den Massenmarkt, für Online-Widget-Integrationen oder -Visualisierungen, Fernsehsendungen, elektronische Werbetafeln für Außenwerbung oder andere ähnliche Medien, bereitzustellen.

- h. die Inhalte der Site oder Anwendung Dritter oder Analysen dieser Inhalte in IBM SaaS als Teil eines Werbenetzwerks zu verwenden, außer wenn der betreffende Drittanbieter ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- i. den Twitter-Inhalt oder Analysen des Twitter-Inhalts in IBM SaaS für die Erstellung einer Anwendung zu verwenden, die regelmäßig zeitbasierte Messreihen mithilfe derselben oder ähnlicher Methoden durchführt, um den Erfolg von Fernsehprogrammen im Zeitverlauf oder mit einer definierten Gruppe oder Untergruppen anderer Fernsehprogramme zu vergleichen.
- j. Benutzermetriken in zusammengefasster Form, wie beispielsweise die Anzahl der Twitter-Benutzer oder -Konten, die beim Zugriff auf die Inhalte oder deren Nutzung im Rahmen von IBM SaaS erfasst wurden, für irgendwelche Zwecke zu nutzen, außer wenn der Drittanbieter der Site oder Anwendung, von der die Inhalte stammen, ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- k. die Inhalte für andere Zwecke außer für die eingeschränkten Zwecke zu nutzen, die unter diesem Vertrag erlaubt sind.

6.5 Kündigung aufgrund von Handlungen Dritter

6.5.1 Kündigung durch IBM

Wenn ein Provider die Site oder Anwendung Dritter oder die Inhalte 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 zu der 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.

6.5.2 Kündigung durch den Kunden

Wenn ein Provider die Site oder Anwendung Dritter oder die Inhalte 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 Anwendung und Site Dritter oder die Inhalte 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.

6.6 Zugriff und Speicherung

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

6.7 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 der Benutzerdokumentation oder im Online-IBM SaaS dokumentiert. In IBM SaaS werden ggf. On-Demand-Informationen bereitgestellt, die dem Kunden die Überwachung der Nutzung ermöglichen. Werden die Nutzungsbeschränkungen überschritten, kann IBM nach eigenem Ermessen mit dem Kunden

zusammenarbeiten, um eine Nutzungsreduzierung und damit die Einhaltung der Nutzungsbeschränkungen zu erreichen.

6.8 Datenschutz

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 Daten für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit Benutzern anzupassen.

6.9 Verletzung von Urheberrechten

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

6.10 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, 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 Steuerungsfunktion verantwortlich sein.

6.11 Beispielmaterien

IBM SaaS kann Komponenten oder sonstige Materialien enthalten, die als Beispielmaterien gekennzeichnet sind. Der Kunde darf die Beispielmaterien nur zur internen Verwendung kopieren und ändern, sofern eine solche Verwendung im Rahmen der Lizenzrechte unter diesem Vertrag erfolgt und keine in den Beispielmaterien enthaltenen Copyrightvermerke geändert oder gelöscht werden. IBM stellt die Beispielmaterien ohne eine Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung (ausdrücklich oder stillschweigend) zur Verfügung, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.

6.12 Gewährleistung und Haftungsausschluss für Inhalte

Ungeachtet der Gewährleistungsregelungen im Vertrag werden die Inhalte ausschließlich im gegenwärtigen Zustand und wie verfügbar („as is“ und „as available“) mit allen Fehlern bereitgestellt, und die Nutzung der Inhalte erfolgt auf alleiniges Risiko des Kunden. IBM gibt keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen und schließt solche Gewährleistungen hiermit aus, insbesondere stillschweigende Gewährleistungen hinsichtlich der Handelsüblichkeit, Qualität, Leistung, Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, Freiheit von Rechten Dritter oder Rechtsmängeln sowie etwaige Gewährleistungen, die sich aus Handelsgebrauch, Gewohnheitsrecht oder Verkehrssitte in Verbindung mit den Inhalten ergeben. IBM gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Zugriff auf die Inhalte. Dieser Gewährleistungsausschluss wird in einigen Rechtsordnungen möglicherweise nicht anerkannt und dem Kunden können per Gesetz Gewährleistungsansprüche zustehen, die nicht abgelehnt oder ausgeschlossen werden können. Jede derartige Gewährleistung gilt nur für die Dauer von dreißig (30) Tagen ab Vertragsbeginn (sofern in entsprechenden Gesetzen nicht anderweitig geregelt). Sämtliche Verpflichtungen von IBM zur Entschädigung des Kunden unter dem Vertrag gelten in keinster Weise für den Zugriff auf die Inhalte und deren Nutzung.

6.13 Twitter-Bedingungen für die Nutzung durch US-amerikanische Regierungsbehörden

Der Twitter-Inhalt gilt als „Handelsware“ (Commercial Item) im Sinne von 48 C.F.R. 2.101, bestehend aus „kommerzieller Computersoftware“ (Commercial Computer Software) und „Begleitmaterial für

kommerzielle Computersoftware“ (Commercial Computer Software Documentation) im Sinne von 48 C.F.R. 12.212. Jede Nutzung, Bearbeitung, Ableitung, Vervielfältigung, Freigabe, Ausführung, Anzeige, Offenlegung oder Weitergabe des Twitter-Inhalts durch Regierungsbehörden ist mit Ausnahme des gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ausdrücklich zulässigen Umfangs untersagt. Ferner muss jede Nutzung durch US-amerikanische Regierungsbehörden in Übereinstimmung mit 48 C.F.R. 12.212 und 48 C.F.R. 227.7202-1 bis 227.7202-4 erfolgen. Verwendet der Kunde den Twitter-Inhalt in seiner offiziellen Funktion als Mitarbeiter oder Bevollmächtigter einer US-amerikanischen Regierungsbehörde auf bundesstaatlicher oder lokaler Ebene und ist der Kunde aus rechtlichen Gründen nicht befugt, die Rechtsordnung, den Gerichtsstand oder andere hierin enthaltene Klauseln anzuerkennen, dann kommen diese Klauseln für die betreffende Behörde nicht zur Anwendung, aber nur insoweit dies im Rahmen des geltenden Rechts erforderlich ist. Vertragsnehmer/Hersteller ist Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Anhang A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) 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 (SaaS) Jump Start**

Bei Erwerb von IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start erhalten IBM SaaS-Benutzer innerhalb der ersten 90 Tage bis zu 40 Stunden an Unterstützung für die Funktionalität von IBM Social Media Analytics as a Service.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.

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 das SLA keine Gewährleistung darstellt.

1. Begriffsbestimmungen

- a. **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 das IBM SaaS-Angebot verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein SLA während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der IBM SaaS-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem IBM SaaS-Produktionssystem gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte von IBM SaaS zu nutzen, für die sie berechtigt sind. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem IBM SaaS aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden für den Zugriff auf IBM SaaS
 - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines SLA geführt haben.

2. Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch geltend zu machen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung angemessen unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. 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 basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. Bei einem Bundled Service (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelne IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Bundle geltend machen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere IBM SaaS-Angebote in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.
- e. Hat der Kunde das IBM SaaS-Angebot bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, bei dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung der IBM SaaS-Leistungen und die Verpflichtungen unter dem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt für das IBM SaaS-Angebot gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).
- f. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für IBM SaaS bezahlt hat.

3. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit 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 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

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

4. Ausschlüsse

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

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