

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Tealeaf Customer Experience 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 folgende 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

### 2. Gebührenmetriken

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

- a. **Eine Million Interaktionen (MIs)** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Interaktion ist eine digitale Interaktion mit einer Anwendung, die von IBM SaaS entweder auf Netzebene (z. B. ein Anfrage-/Antwortpaar („Hit“) über http oder https) oder anderweitig erfasst wird. Der Kunde muss ausreichende MI-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Interaktionen abzudecken, die während des Messzeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **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.
- c. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.

### **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 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche IBM SaaS-Nutzung durch den Kunden in einem Quartal (basierend auf einem Kalenderjahr, das am 1. Januar beginnt) die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Dreifache überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

### **4. Gebühren für Remote Services (von Menschen erbracht)**

Remote Services werden nach der Gebührenmetrik auf Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

#### **4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service**

Dieser Onboarding-Service bietet die folgenden Fernberatungsleistungen sowie Produktschulung und Konfiguration für das Onboarding des Kunden in IBM Tealeaf CX on Cloud basierend auf der Aufteilung der nachstehend aufgeführten fern erbrachten Services:

- Beinhaltet bis zu 24 Stunden an Services zur Unterstützung des Kunden bei der Implementierung und Instrumentierung des Tealeaf Software Development Kits (SDK)
- Beinhaltet bis zu 24 Stunden für Schulungen, in denen dem Kunden allgemeine Produktinformationen und Kenntnisse zum Umgang mit dem Produkt vermittelt werden

Der IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service wird pro Kundenprojekt auf der Basis von einem (1) Kundenprojekt pro Kunde erworben. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service bietet ein erweitertes Setup-Paket sowie einen fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice, der mit einer Servicelaufzeit von sechs (6) oder zwölf (12) Monaten verfügbar ist. Das erweiterte Setup-Paket umfasst 112 Stunden an fern erbrachten erweiterten Bereitstellungsservices und beinhaltet SDK-Erweiterungen sowie Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, SDK-Optimierungen, Wiedergabekonfiguration (bis zu 3 Anwendungsfälle), Datenvalidierung und einen Bericht der 'KPI-Analyse bekannter Probleme'. Die fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices im Rahmen der 6- oder 12-monatigen Laufzeit der fern erbrachten Services umfassen 16 Stunden pro Monat und bestehen aus einer fortlaufenden Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses und einer Business-Impact-Analyse.

- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service umfasst 208 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket und ein fortlaufender Analyseservice über einen Zeitraum von sechs Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 212 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service umfasst 304 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket und ein fortlaufender Analyseservice über einen Zeitraum von zwölf Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service bietet ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket sowie einen fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice, der mit einer Servicelaufzeit von sechs (6) oder zwölf (12) Monaten verfügbar ist. Das erweiterte Setup-Paket umfasst

112 Stunden an fern erbrachten erweiterten Bereitstellungsservices und beinhaltet SDK-Erweiterungen sowie Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, SDK-Optimierungen, Wiedergabekonfiguration (bis zu 3 Anwendungsfälle), Datenvalidierung und einen Bericht der 'KPI-Analyse bekannter Probleme'. Das Best-Practices-Paket besteht aus 80 Stunden, die für die fern durchgeführte Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse aufgewendet werden. Die fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices im Rahmen der 6- oder 12-monatigen Laufzeit der fern erbrachten Services umfassen 40 Stunden pro Monat und bestehen aus einer fortlaufenden Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses und einer Business-Impact-Analyse.

- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service umfasst 432 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von sechs Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 212 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service umfasst 672 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von zwölf Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Start des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service umfasst 1.080 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von zwölf Monaten kombiniert werden, sowie das AVP-One-point-Programm für einen Zeitraum von 12 Monaten. Das erweiterte Setup-Paket umfasst 112 Stunden an fern erbrachten erweiterten Bereitstellungsservices und beinhaltet SDK-Erweiterungen sowie Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, SDK-Optimierungen, Wiedergabekonfiguration (bis zu 3 Anwendungsfälle), Datenvalidierung und einen Bericht der 'KPI-Analyse bekannter Probleme'. Das Best-Practices-Paket besteht aus 80 Stunden, die für die fern durchgeführte Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse aufgewendet werden. Die fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices umfassen 64 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten und bestehen aus einer fortlaufenden Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses, einer Business-Impact-Analyse und Data-Science-Services. Das AVP-One-point-Programm umfasst 10 Stunden für einen fern erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch das Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on ergänzt werden, um die Integration einer (1) mobilen Anwendung durchzuführen. Diese Komponente kann mehrfach erworben werden, wenn die Integration mehrerer mobiler Apps erforderlich ist. Dieser Service umfasst 48 Stunden an fern erbrachten Services für das Mobile SDK-Setup. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch das Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on ergänzt werden, um eine Wiedergabekonfiguration für einen (1) bestimmten Anwendungsfall bereitzustellen. Es umfasst 96 Stunden an fern erbrachten Services, einschließlich Konfiguration der SDK-Wiedergabe, Konfiguration der Sitzungswiedergabe und Wiedergabe des Technologie-Workshops. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service umfasst 40 Stunden an fern erbrachten Services, einschließlich Auswertung der Ziele und Möglichkeiten in Bezug auf das Kundenerlebnis sowie Entwicklung einer Roadmap für eine Nutzungsausweitung und Wertsteigerung von

Tealeaf CX on Cloud. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service umfasst 16 Stunden an fern erbrachten Services, einschließlich proaktiver Überwachung bekannter Siteprobleme in Echtzeit sowie Erstellung von Benachrichtigungen und Top-Mover-Berichten. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service umfasst 40 Stunden an fern erbrachten Services. Er konzentriert sich auf Verbesserungen bei der Anpassung an Geschäfts- und IT-Ziele. Dabei liegt der Schwerpunkt auf Website-Problemen durch geschäftliche Einflüsse und der Bereitstellung vorbeugender Problemlösungen. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service**

Der Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service umfasst 10 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten (insgesamt 120 Stunden) an fern erbrachten Unterstützungsleistungen. Dabei handelt es sich um einen individuell gestalteten Unterstützungsservice für einen namentlich genannten Ansprechpartner zur Unterstützung von Tealeaf CX on Cloud. Dieser Service endet 365 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Die Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services umfassen 16 Stunden an fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices pro Monat. Der Service kann ab dem Datum des Erwerbs für die verbleibenden Monate der Tealeaf CX on Cloud-Subscription-Laufzeit erworben werden. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, eine Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden.

#### **4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Die Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services umfassen 40 Stunden an fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices pro Monat. Der Service kann ab dem Datum des Erwerbs für die verbleibenden Monate der Tealeaf CX on Cloud-Subscription-Laufzeit erworben werden. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung, Berichtskonfiguration, Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden.

#### **4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Die Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services umfassen 64 Stunden an fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices pro Monat. Der Service kann ab dem Datum des Erwerbs für die verbleibenden Monate der Tealeaf CX on Cloud-Subscription-Laufzeit erworben werden. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung, Berichtskonfiguration, Untersuchung des Kundenerlebnisses, Business-Impact-Analyse und Data-Science-Services. Ebenfalls eingeschlossen ist das AVP-One-point-Programm, das 10 Stunden für einen fern erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice umfasst, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden.

### **5. 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.

## 6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot und die Aktivierungssoftware (sofern vorhanden) bereitgestellt. Nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, und während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für IBM SaaS per E-Mail, über ein Onlineunterstützungssystem und telefonisch bereitgestellt. 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	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 7. Aktivierungssoftware

Dieses IBM SaaS-Angebot enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem IBM SaaS-Angebot während der IBM SaaS-Laufzeit verwendet werden darf. Wenn in der Aktivierungssoftware Beispielcode enthalten ist, darf der Kunde abgeleitete Werke des Beispielcodes für die Nutzung mit dem IBM SaaS-Angebot erstellen. Die Bedingungen separater Lizenzvereinbarungen, die der Aktivierungssoftware beigelegt sind, kommen ebenfalls zur Anwendung, soweit sie nicht durch diesen Abschnitt eingeschränkt werden. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen Vorrang vor den beigelegten Lizenzvereinbarungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Aktivierungssoftware bei Ablauf oder Kündigung des IBM SaaS-Angebots zu entfernen.

## 8. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

### 8.1 Datenaufbewahrung

Alle Daten werden basierend auf einem rollierenden Zeitfenster nach dem FIFO-Prinzip (First gespeichert und gelöscht). Die Daten werden für einen bestimmten festgelegten Zeitraum gespeichert und dann bei

Ablauf des angegebenen Zeitfensters gelöscht. Das rollierende Zeitfenster für die Datenaufbewahrung beginnt, sobald Daten in das System gelangen, und wird täglich aktualisiert.

Durch den Erwerb einer Subscription für IBM Tealeaf CX on Cloud wird dem Kunden ein Datenspeicher mit einer bestimmten Größe zugeteilt, der von seiner monatlichen MI-Berechtigung abhängig ist. Das gesamte sowie das derzeit belegte Speicherkontingent wird dem Kunden innerhalb der IBM Tealeaf CX on Cloud-Lösung bereitgestellt. Bei Überschreitung des zugeteilten Speichers muss der Kunde zur Einhaltung der Speichergrenze alte Ereignisse, Dimensionen und Berichte löschen. Falls der Kunde diese Aktion nicht innerhalb von 30 Tagen durchführt, wird seine Datenaufbewahrungsdauer verkürzt, um den erhöhten Speicherbedarf zu kompensieren.

## **8.2 Nutzung von Kundendaten durch IBM**

IBM darf Kundendaten für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwenden, sofern IBM vorab alle Merkmale entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität oder die proprietären Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung unter [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com) wenden.

## **8.3 Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens**

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

## **8.4 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.

## Anhang A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud ist eine SaaS-basierte Analyselösung für konventionelles Web, native mobile Anwendungen und mobile/responsive Webanwendungen. Durch die Analyse von Verhaltensproblemen aus umfangreichen und komplexen Datenmengen liefert die Lösung Einblicke in die Endbenutzererfahrung und unterstützt die Kunden dabei, die Attraktivität für den Endbenutzer zu verbessern. Daten sowie Anwendungsinteraktionen, Gerätedaten und Benutzerkontexte werden erfasst und an die von IBM gehostete Umgebung gesendet. IBM Tealeaf CX on Cloud beinhaltet eine Vielzahl von Standardberichten und Dashboards, die den Kunden die Verarbeitung ihrer Ergebnisse nahezu in Echtzeit ermöglichen. Neben der Nutzung der vordefinierten Berichte und Dashboards können die Benutzer sowohl die Berichte als auch die Dashboards entsprechend ihren jeweiligen Analyseanforderungen anpassen.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX on Cloud:

- a. Die Konfiguration von bis zu 10 Anwendungsprofilen. Ein Anwendungsprofil ist eine Berichtsentität mit zugehörigen Berechtigungen, die dem Benutzer zugeordnet werden können. Üblicherweise besteht eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen einem Anwendungsprofil und einer einzelnen Anwendung oder Website. Falls der Kunde beabsichtigt, mehrere Anwendungen und/oder Websites zu Berichtszwecken zu einem Anwendungsprofil zusammenzufassen, kann er sich an das IBM Tealeaf Lab-Services-Team wenden.
- b. Das erste Anwendungsprofil wird von IBM konfiguriert und zusammen mit IBM SaaS zur Verfügung gestellt. Werden mehr als 10 Anwendungsprofile benötigt, kann eine entsprechende Anforderung beim IBM Support gestellt werden, die von IBM und vom Kunden genehmigt werden muss, wobei die Zustimmung zur Erstellung zusätzlicher Anwendungsprofile ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.
- c. Fünfzig (50) berechnete Benutzer
- d. Aufbewahrung der Berichtsdaten (Reporting Data) für zwölf (12) Monate auf rollierender Basis. Reporting Data sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Dashboards im IBM SaaS-Angebot zugeordnet sind.
- e. Aufbewahrung der erfassten Daten (Capture Data) für sieben (7) Kalendertage auf rollierender Basis. Capture Data sind als Daten definiert, die mit dem Tealeaf SDK erfasst werden.

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Bietet die Möglichkeit zum Erwerb weiterer berechtigter Benutzer zusätzlich zu den 50 berechtigten Benutzern, die Bestandteil der Subscription für Tealeaf CX on Cloud sind.

### 3. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Das Network Capture Add-On ist eine Hybrid-Cloud-Lösung, die den Kunden die Möglichkeit zum Senden ihrer Netzverkehrsdaten an IBM Tealeaf CX on Cloud bietet, um weitere Einblicke in das Verhalten ihrer Endkunden zu gewinnen. Diese Lösung unterstützt die passive Erfassung des Netzverkehrs für alle Benutzersitzungen und ermöglicht dem Kunden die Konfiguration und Auswertung von Ereignissen, die Netz- und Serverfehler verfolgen sowie Leistungsprobleme überwachen, die sich auf das Nutzererlebnis auswirken. Ferner können die Kunden einzelne Sitzungen detailliert analysieren, um die HTML-Anfrage- und -Antwortdaten auszuwerten und so die eigentliche Fehlerursache eines Kundenproblems zu verstehen. Bei dieser Lösung müssen die Kunden eine einfache On-Premise-Infrastruktur installieren und warten, die für die Weiterleitung des Netzverkehrs an die Cloudumgebung erforderlich ist.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture:

- Erfasste Netzverkehrsdaten (Network Capture Data) für 7 Kalendertage auf rollierender Basis
- Passive Erfassungsanwendung, die alle Anfragen und die Antwort der Webanwendung erfasst
- Datenübertragungsanwendung, die die Anfrage- und Antwortdaten verarbeitet, sensible Daten filtert oder verschlüsselt und die Daten an IBM Tealeaf CX on Cloud weiterleitet

## 4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud ist eine Add-on-Lösung, die eine Analyse der Benutzerfreundlichkeit ermöglicht, damit die Kunden sich ein besseres Bild davon machen können, wie Benutzer mit ihrer Website und ihren mobilen Inhalten umgehen. Tealeaf CX Overstat on Cloud stellt bestimmte Schablonen für die Benutzerfreundlichkeit zur Verfügung, wie Heat-Maps, Linkanalysen, Formularanalysen, Attention-Maps und Schablonen für die Barrierefreiheit. Diese Lösung liefert dem Kunden zusammengefasste Daten aller Benutzer sowie die Möglichkeit der Drilldown-Analyse einzelner Benutzersitzungen, um Unklarheiten und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Benutzerfreundlichkeit in Angriff zu nehmen und die finanziellen Auswirkungen zu quantifizieren.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud:

- Möglichkeit zur Erfassung von bis zu 250 Snapshots. Ein Snapshot ist eine Seite oder Anzeige, für die Daten zur Benutzerfreundlichkeit zusammengefasst und als Bericht ausgegeben werden können. Werden mehr als 250 Snapshots benötigt, kann eine entsprechende Anforderung beim IBM Support gestellt werden, die von IBM und vom Kunden genehmigt werden muss, wobei die Zustimmung zur Erstellung zusätzlicher Snapshots ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.
- Rollierende Berichtsdaten für einen (1) Monat. Berichtsdaten sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Schablonen für Tealeaf CX Overstat on Cloud zugeordnet sind.

## 5. Verlängerung der Datenaufbewahrungsfristen

Die optionalen IBM Tealeaf CX on Cloud-Datenaufbewahrungspakete enthalten Folgendes:

### 5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- Aufbewahrung der Reporting Data für weitere 12 Monate auf rollierender Basis über einen Gesamtzeitraum von maximal 24 Monaten auf rollierender Basis

### 5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist in den folgenden Inkrementen zur Verlängerung der Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention-Basisaufbewahrungsfrist von 7 Tagen verfügbar:

- 7 zusätzliche Tage
- 14 zusätzliche Tage
- 21 zusätzliche Tage
- 49 zusätzliche Tage
- 77 zusätzliche Tage
- 105 zusätzliche Tage

### 5.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Das Network Capture Data Retention Extension Add-On bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- Aufbewahrung der Network Capture Data für weitere 7 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtzeitraum von maximal 14 Tagen auf rollierender Basis



## Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS und kommt zur Anwendung, sofern dies im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden festgelegt 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. **Berechtigte Kontaktperson** ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Ansprechpartner genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.
- b. **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.
- c. **Anspruch** ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. **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 Uhr MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. **Kunde** ist eine juristische Person, die IBM SaaS per Subscription direkt von IBM bezieht und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für IBM SaaS verletzt hat.
- f. **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:
  - 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 IBM SaaS verschaffen)
  - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen 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
- g. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. **Höhere Gewalt** sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit von IBM SaaS, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.
- i. **Geplante Systemausfallzeiten** sind vorab geplante Unterbrechungen von IBM SaaS zur Durchführung von Wartungsarbeiten.
- j. **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

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall geltend zu machen, 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 IBM SaaS-Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle notwendigen Einzelheiten zu dem Vorfall 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 von IBM SaaS beeinträchtigt, geöffnet werden.
- b. Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs ist.
- c. 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.
- d. 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-Levels anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- e. 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.
- f. 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 (%).
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat

Erreichter Service-Level (in einem Vertragsmonat)	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %

Erreichter Service-Level (in einem Vertragsmonat)	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 95 %	10 %

Der Prozentsatz des „erreichten Service-Levels“ 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

<p style="text-align: center;">43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten</p> <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> <p style="text-align: center;">43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,8 % in einem Vertragsmonat</p>
---	--

#### 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 des Kunden, Gästen, Teilnehmern und zugelassenen eingeladenen Personen, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden.