

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Social Media Insight for Retail

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 Social Media Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

2. Gebührenmetriken

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

- Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für die Lizenzierung des Programms. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf das Programm erteilt wird. Das Programm kann auf beliebig vielen Computern oder Servern installiert werden und jeder berechnigte Benutzer kann gleichzeitig auf eine beliebige Anzahl von Programminstanzen zugreifen. Der Lizenznehmer muss für jeden berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise, direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf das Programm erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung für einen berechtigten Benutzer auf eine andere Person.
- 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.
- 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.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Einrichtung

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

3.2 Anteilige Monatsgebühren

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

4. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die IBM SaaS-Laufzeit beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf IBM SaaS gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich IBM SaaS automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird IBM SaaS automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht IBM SaaS auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. IBM SaaS bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für dieses IBM SaaS-Angebot gemäß den Angaben im SaaS Support Handbook unter <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist bei IBM SaaS eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

6. Zusätzliche Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

6.1 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für IBM SaaS über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der IBM SaaS-Nutzung in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität von IBM SaaS zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

6.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die IBM SaaS erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung von IBM SaaS als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

6.3 Nutzungsbeschränkungen – Dokumente

- Alle Dokumentberechtigungen müssen innerhalb eines Jahres ab dem Datum des Erwerbs verwendet werden.
- Die Kunden haben kein Anrecht auf eine Rückerstattung für Dokumente, die erworben, aber vor der Beendigung oder Kündigung von IBM SaaS nicht verwendet wurden.

6.4 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.

6.5 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 Steuerfunktion verantwortlich sein.

6.6 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.

6.7 Gewährleistungs- 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 keinsten Weise für den Zugriff auf die Inhalte und deren Nutzung.

6.8 Ergänzende Begriffsbestimmungen

- a. **IBM SaaS** ist gemäß der Definition im Vertrag ein Software-Service und umfasst weder Inhalte noch Anwendungen oder Sites Dritter.
- b. **Analyseberichte** sind die Ergebnisse oder Ausgaben, die durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus den Inhalten erstellt werden.

- c. **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 von einem autorisierten Benutzer des Kunden 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.
- d. **Vom Kunden genutzte Anwendungen Dritter** sind Anwendungen und Software, die von Personen oder Unternehmen außerhalb von IBM bereitgestellt werden und mit IBM SaaS zusammenarbeiten.
- e. **Sites Dritter** bezieht sich auf die Websites Dritter, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Websites des Kunden und Sites, die Social-Media-Inhalte enthalten, wie Facebook, Klout und Twitter.
- f. **Tweet-ID** ist eine eindeutige Identifikationsnummer, die für jeden Tweet generiert wird.
- g. **Tweets** sind öffentliche Beiträge mit einem Textteil von maximal 140 Zeichen, die von Endbenutzern des Twitter-Service erstellt werden.
- h. **Twitter-Inhalt** umfasst Tweets, Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und weitere Twitter-Daten und -Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- i. **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.

6.9 Nur für den internen Gebrauch

Neben den im Vertrag festgelegten Beschränkungen hinsichtlich der Nutzung von IBM SaaS werden Berichte, Ergebnisse und sonstige aus IBM SaaS gewonnene Ausgabedaten dem Kunden nur für den internen Gebrauch zur Verfügung gestellt.

6.10 Zugriff auf Inhalte sowie Anwendungen und Sites Dritter und deren Nutzung

IBM SaaS ermöglicht es dem Kunden, Inhalte aus Anwendungen und von 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 notwendigen Berechtigungen und den Zugriff auf die Inhalte sowie auf die Anwendungen und Sites Dritter zum Betreiben von IBM SaaS in seinem Namen bereitstellen. 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, sowie (b) die Anzeige der Inhalte ausschließlich innerhalb von IBM SaaS.

Beim Anzeigen von 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.

6.11 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 Kuratierung 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 oder Analysen der Inhalte in IBM SaaS als Teil eines Werbenetzwerks zu verwenden, außer wenn der Drittanbieter der Site oder Anwendung, von der die Inhalte stammen, 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 Untergruppe anderer Fernsehprogramme zu vergleichen.
- j. aggregierte Benutzermetriken, 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.

6.12 Kündigung aufgrund von Handlungen Dritter

6.12.1 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.

6.12.2 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 aufgrund der 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 unterrichten, die IBM SaaS-Subscription ganz oder teilweise zu kündigen. 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.

6.13 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.

6.14 Nutzungsbeschränkungen

Die Nutzung von IBM SaaS durch den Kunden kann Beschränkungen unterliegen, wie z. B. Speichergrenzen, Begrenzung der Zahl von Abfragen oder sonstigen Grenzwerten. 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, in 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. Werden die Nutzungsbeschränkungen überschritten, 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.

6.15 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 Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail ist eine cloudbasierte Lösung, die Einblicke in soziale Datenquellen für Einzelhändler bietet. Metriken wie Stimmung und Trend werden für die Inhalte des Angebots dargestellt.

2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

Das Angebot IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data greift auf Dokumente zu, deren Quelle soziale Daten außer Twitter-Inhalten sind. Beispiele einer solchen Quelle können Prüfungen über die eigene Website des Einzelhändlers einschließen.

3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

Das Angebot IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data greift auf Dokumente zu, deren Quelle Twitter-Inhalte sind.

4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

Dieses Setup ist eine einmalige Voraussetzung, um die Lösung mit den erforderlichen Attributen zu füllen.

Anhang B

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit von IBM SaaS. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

1. Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit von IBM SaaS beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für IBM SaaS verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung von IBM SaaS zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn IBM SaaS wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit von IBM SaaS während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zehn Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für IBM SaaS nicht überschreiten.

2. Service-Levels

IBM SaaS-Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat:

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

* Wurde das IBM SaaS-Angebot von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für IBM SaaS berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

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

Beispiel: 500 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	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--