

IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

IBM Commerce Insights

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 Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Gebührenmetriken

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

- a. **Aktiver Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein aktiver Benutzer ist eine bestimmte Person, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) auf IBM SaaS zugegriffen hat. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der aktiven Benutzer abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf IBM SaaS zugegriffen haben.

Wenn bei diesen IBM SaaS-Angeboten mehrere Tenant-Instanzen bereitgestellt werden, müssen für jede Tenant-Instanz des IBM SaaS-Angebots separate Berechtigungen für aktive Benutzer erworben werden.

- b. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte IBM SaaS-Konfiguration. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle IBM SaaS-Instanzen erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

3. Gebühren und Abrechnung

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

3.1 Anteilige Monatsgebühren

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

3.2 Zusatzgebühren

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

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 per E-Mail, telefonisch und über ein Online-Ticket-System 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, Online-Ticket-Systeme 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 Tracking von Nutzungsinformationen

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 die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen 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 erhobenen 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 IBM Digital Analytics

Für den IBM Digital Analytics-Service erhält der Kunde eine angemessene Anzahl Kunden-IDs, wobei pro Kunde höchstens 10 Kunden-IDs ohne Aufpreis zur Verfügung gestellt werden. Bei den 10 Kunden-IDs kann es sich um einzelne Standalone-IDs handeln; in einer Umgebung mit mehreren Standorten können die 10 Kunden-IDs eine Kombination aus globalen übergeordneten IDs und untergeordneten IDs bilden (wobei die untergeordneten IDs zu Berichtszwecken zu einer globalen übergeordneten ID zusammengefasst werden).

Anhang A

IBM Commerce Insights ist eine Lösung, die professionellen Anwendern von IBM eCommerce-Plattformen (WebSphere Commerce V8 oder WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) hilft, bessere und fundiertere Entscheidungen basierend auf Analyse- und Geschäftsdaten zu treffen. Commerce Insights bietet dem Benutzer Ansichten mit Webanalysedaten, Bestandsdaten und Absatzplandaten im Kontext ihres Geschäftskatalogs und ihrer Online-Site. Die Lösung ermöglicht es dem professionellen Anwender, sofortige Maßnahmen zur Umsetzung seiner Vermarktungstaktiken auf seiner IBM eCommerce-Plattform auszuführen.

Mit IBM Commerce Insights werden Datenfeed- und Dateiuploadoptionen für unterschiedliche Datenquellen bereitgestellt einschließlich:

- Produkt- und Kategorieinformationsfeeds aus der WebSphere Commerce- oder Commerce on Cloud-Authoring-Instanz
- Feeds für Bestandsdaten aus dem Bestandssystem
- Datei-Upload für Absatzplandaten für Produkte und Kategorien
- Webanalysedaten aus IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights beinhaltet Komponenten von IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics ist eine Lösung, die es den Kunden ermöglicht, die Interaktion von Webbesuchern mit ihrer Website zu verfolgen, und liefert Berichte und Key Performance Indicators (sog. KPIs) auf Basis der erfassten Daten. Die Daten für IBM SaaS werden über Serveraufrufe erfasst. Ein Serveraufruf besteht aus Daten, die infolge eines markierten („getaggten“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher für eine einzige Kunden-ID ausgelöst wird, an IBM SaaS zur Verarbeitung übergeben werden. Die getaggten Daten werden anschließend von IBM SaaS zur Erstellung von Berichten verarbeitet, die über die Commerce Insights-Benutzerschnittstelle zur Verfügung gestellt werden, um das Verhalten der Websitebesucher besser zu verstehen.

Die in IBM Commerce Insights enthaltenen IBM Digital Analytics-Komponenten ermöglichen die Datenerfassung und -aufbewahrung für jeden Standort/jede Kunden-ID. Gespeicherte „Standardberichtsdaten“, die aus Best-Practice-Berichten bestehen, die aus den Rohdaten erstellt wurden, werden automatisch jede Nacht ohne Kunden-Setup verarbeitet. Die Standardberichte des Kunden werden von IBM SaaS für einen Zeitraum von siebenundzwanzig (27) Monaten auf rollierender Basis gespeichert.

Der Kunde kann IBM Digital Analytics Digital Data Exchange für das Tagging der Site verwenden. Digital Data Exchange ist eine Lösung, mit der Tags für Websites und mobile Seiten über eine einzige Schnittstelle konfiguriert und platziert werden können. Mit Digital Data Exchange können IBM Tags und Tags von IBM Business Partnern auf der Website oder der mobilen Site eines Kunden platziert werden. Die Digital Data Exchange-Benutzerschnittstelle ermöglicht die direkte Kontrolle des Tagging-Prozesses sowie die Definition von Seitentags und Seitengruppen basierend auf einer Reihe von Regeln für die Ausführung der Tags. Die Kunden können mit Digital Data Exchange die aktuelle und vorherige Platzierung von IBM Tags, IBM Business Partner-Tags sowie angepasstem JavaScript-Code oder proprietärem Code in einer Vielzahl von Umgebungen steuern.

Optionale Add-ons

IBM Commerce Insights for Watson Analytics ist eine optionale Add-on-Lösung, die professionellen Anwendern jederzeit zugängliche und konsistente Daten für Drilloperationen und zur Visualisierung mit IBM Watson Analytics zur Verfügung stellt. Commerce Insights for Watson Analytics transformiert die aus dem IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service gewonnenen Webanalysedaten und automatisiert das Laden der Daten in den IBM Watson Analytics-Service des Kunden.

Der IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service verfügt über ein Modul für die Datenfeedkonfiguration und -aktivierung, mit dem der Kunde tägliche Datenexporte für seine in IBM SaaS verfügbaren Rohdaten direkt festlegen und planen kann. Das Datenexportergebnis besteht aus mehreren (vom Kunden ausgewählten) Dateien mit einem definierten Format, die bestimmte Informationen über die Seitenaufrufe, Produktaufrufe, Shops, Bestellungen, Registrierungen oder andere verfolgte Aktivitäten jedes einzelnen Besuchers am Vortag enthalten. Das Digital Data Feed-Importmodul kann über die IBM Digital Analytics Import-Benutzerschnittstelle konfiguriert werden.

Für die IBM Watson Analytics Personal Edition oder die IBM Watson Analytics Professional Edition muss eine separate Subscription erworben werden.

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 Produktionssystem für IBM SaaS 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)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	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 - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,8 % 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 des Kunden, Gästen, Teilnehmern und zugelassenen eingeladenen Personen, die IBM SaaS nutzen, geltend gemacht werden.