

# IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen

---

## IBM Watson Analytics and Cognos Analytics 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 folgenden 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 Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Additional 250GB Storage
- IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Multiple User 50GB Storage

### 2. Gebührenmetriken

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

- 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 (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf IBM SaaS erteilt wird.
- 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.
- Gigabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Gigabyte entspricht  $2 \text{ hoch } 30$  Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet werden.
- Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

### **3. Gebühren und Abrechnung**

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

#### **3.1 Gebühren für Setup-Services**

Setup-Services werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

#### **3.2 Anteilige Monatsgebühren**

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

#### **3.3 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. 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**

Technische Unterstützung für IBM SaaS wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Eine Beschreibung der technischen Unterstützung ist im IBM Software as a Service Support Handbook zu finden, das unter [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) oder einer von IBM zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegebenen URL bereitgestellt wird. Es enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse, die unter den jeweiligen Überschriften für Watson Analytics und Cognos Analytics on Cloud erläutert werden. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

### **6. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote**

#### **6.1 Allgemeines**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent von IBM SaaS verweisen darf.

#### **6.2 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.

## 6.3 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.

## 6.4 Aktivierungssoftware

Dieses IBM SaaS-Angebot enthält Aktivierungssoftware für IBM Cognos Analytics on Cloud, 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 beigefügt 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 beigefügten Lizenzvereinbarungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Aktivierungssoftware bei Ablauf oder Kündigung des IBM SaaS-Angebots zu entfernen.

Die folgende Aktivierungssoftware für IBM Cognos Analytics on Cloud gehört zum Lieferumfang und unterliegt zusätzlich den der Software beigefügten Lizenzbedingungen, die unter <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf> zu finden sind:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

## 6.5 Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Dieses IBM SaaS-Angebot ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieses IBM SaaS-Angebot seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit IBM SaaS verwendet, erfüllt.

## 7. Zusätzliche Bedingungen für IBM Cognos Analytics on Cloud

### 7.1 Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

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

## 8. Zusätzliche Bedingungen für IBM Watson Analytics

### 8.1 Nutzung von Kundeninhalten

IBM kann die vom Kunden in IBM SaaS bereitgestellten Inhalte und Daten für die interne Recherche sowie die Erprobung und Entwicklung von Verbesserungen oder Erweiterungen von IBM SaaS oder für die Entwicklung neuer Services verwenden, die den Benutzern eine individuellere und aufschlussreiche Erfahrung vermitteln. Dabei kann IBM Übersichtsdaten, welche die Nutzung von IBM SaaS durch die berechtigten Benutzer des Kunden widerspiegeln, in einem aggregierten und anonymisierten Format sammeln und analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält die Eigentumsrechte an den gesammelten Daten.

### 8.2 Löschung der Inhalte

Die Daten oder Inhalte des Kunden werden bei Ablauf oder Einstellung von IBM SaaS oder auf Antrag des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt gelöscht.

### 8.3 Twitter-Inhalt

#### 8.3.1 Begriffsbestimmungen

- a. **Analysebericht** bezeichnet die Ausgabe oder Ergebnisse, die von den Kundenanwendungen in IBM SaaS durch die Analyse und Ableitung von Informationen aus dem Twitter-Inhalt erstellt werden. Diese Ergebnisse dürfen keinen Twitter-Inhalt enthalten, sie dürfen aber duplikativen Inhalt, der dem Twitter-Inhalt stark ähnelt, enthalten, wie beispielsweise Suchbegriffe und Referenzen auf das Thema der Tweets.

- b. **Tweet-ID** ist eine eindeutige Identifikationsnummer, die für jeden Tweet generiert wird.
- c. **Tweets** sind öffentliche Beiträge mit einem Textteil von maximal 140 Zeichen, die von Endbenutzern des Twitter-Service erstellt werden.
- d. **Twitter-Inhalt** umfasst Tweets, Tweet-IDs, öffentliche Profilinformationen über Twitter-Endbenutzer und weitere Twitter-Daten und -Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

### 8.3.2 Nutzung des Twitter-Inhalts

Der Kunde erhält keinen Zugriff auf unbearbeiteten Twitter-Inhalt. IBM SaaS ermöglicht dem Kunden die Auswahl und Nutzung des Twitter-Inhalts ausschließlich innerhalb von IBM SaaS und zu dem Zweck, Analysen des Twitter-Inhalts durchzuführen und Analyseberichte zu erstellen.

Der Twitter-Inhalt befindet sich weder im Eigentum noch unter der Kontrolle von IBM. Im Twitter-Inhalt können Materialien enthalten sein, 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 Twitter-Inhalten verpflichtet. IBM oder ihre Lieferanten können jedoch nach eigenem Ermessen solche Maßnahmen durchführen. Zum sofortigen Löschen oder Ändern des in IBM SaaS gespeicherten Twitter-Inhalts muss die von IBM bereitgestellte Funktion verwendet werden. Der Kunde ist berechtigt, den Analysebericht herunterzuladen und in SaaS zu löschen.

### 8.3.3 Umfang der Twitter-Daten

Für Kunden des Professional-Angebots gilt der folgende Grenzwert:

- 50.000 Tweets pro Datensatz

### 8.3.4 Für den Twitter-Inhalt geltende Beschränkungen

Es ist dem Kunden nicht gestattet:

- a. den Twitter-Inhalt unter Verstoß gegen geltendes Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, oder für unerlaubte oder unrechtmäßige Zwecke zu verwenden.
- b. den im Rahmen von SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Analyse kleiner Personengruppen oder einzelner Personen für rechtswidrige und diskriminierende Zwecke zu verwenden.
- c. den im Rahmen von SaaS bereitgestellten Twitter-Inhalt zur Durchführung von Analysen zu verwenden, die in ein Werbenetzwerk eingestellt werden.
- d. den Twitter-Inhalt zur Erstellung von Analysen zu verwenden, die regelmäßig zeitbasierte Messreihen mithilfe derselben oder ähnlicher Methoden durchführen, um den Erfolg von Fernsehprogrammen im Zeitverlauf oder mit einer definierten Gruppe oder Untergruppe anderer Fernsehprogramme zu vergleichen.
- e. aggregierte Twitter-Benutzermetriken, wie beispielsweise die Anzahl der Benutzer oder Konten, die beim Zugriff auf den Twitter-Inhalt oder bei dessen Nutzung im Rahmen von SaaS abgerufen wurden, für irgendwelche Zwecke zu nutzen.
- f. den Twitter-Inhalt für andere Zwecke außer für die eingeschränkten Zwecke zu nutzen, die in SaaS erlaubt sind.

### 8.3.5 Kündigung durch IBM

Die Nutzung des Twitter-Inhalts durch den Kunden erlischt mit der Kündigung von IBM SaaS.

Ungeachtet dessen kann IBM, zusätzlich zu den Rechten auf Aussetzung oder Kündigung im Vertrag, den Zugriff auf den Twitter-Inhalt jederzeit ohne Vorankündigung und ohne Verpflichtung zur Gewährung von Rückvergütungen, Gutschriften oder sonstigen Entschädigungen einstellen.

### 8.3.6 Gewährleistungs- und Haftungsausschluss für Twitter-Inhalt

Ungeachtet der Gewährleistungsregelungen im Vertrag wird der Twitter-Inhalt ausschließlich im gegenwärtigen Zustand und wie verfügbar („as is“ und „as available“) mit allen Fehlern bereitgestellt, und die Nutzung des Twitter-Inhalts 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 dem Twitter-Inhalt ergeben. IBM gewährleistet keinen unterbrechungs- oder fehlerfreien Zugriff auf den Twitter-Inhalt. 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 den Twitter-Inhalt und dessen Nutzung.

### **8.3.7 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, Vorführung, Anzeige, Offenlegung oder Weitergabe des Twitter-Inhalts durch Regierungsbehörden ist untersagt, außer soweit im Rahmen der Bestimmungen dieses Vertrags ausdrücklich gestattet. 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 Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud

Mit IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud wird der Zugriff auf IBM Watson Analytics und IBM Cognos Analytics on Cloud in einem einzigen Angebot vereint. Statt Subscriptions für zwei separate Cloudangebote unabhängig voneinander zu erwerben und zu verwalten, können Unternehmen eine einzige Subscription für dieses Angebotspaket erwerben, um Daten für ihre Geschäftsanforderungen schnell zu untersuchen, zu visualisieren und zu analysieren.

Jeder berechnete Benutzer erhält Zugriff sowohl auf Watson Analytics Professional als auch auf Cognos Analytics on Cloud. Die Funktionalität kann nicht zwischen den berechtigten Benutzern aufgeteilt werden.

#### IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional ist eine Mehrbenutzerumgebung mit folgenden Features und Nutzungsvolumen:

- Laden von xls-, xlsx- oder csv-Dateien mit maximal 10.000.000 Zeilen und 500 Spalten
- Gesamtspeicher von 100 GB
- Single Tenant, wobei der Datenspeicher die in die Cloudumgebung geladenen Quelldateien und die innerhalb der Anwendung erstellten Inhalte umfasst
- Export im PDF- oder PPT-Dateiformat
- Infografik
- Vorlagen
- Erweiterter Twitter-Inhalt
- Verbindung zu Drop Box, Box, Microsoft One Drive sowie Cognos Analytics Reports und Cognos Framework Manager-Paketen

#### IBM Cognos Analytics on Cloud

Die IBM SaaS-Kunden erhalten Zugriff auf die neueste Funktionalität von IBM Cognos Analytics, die auf IBM SoftLayer gehostet wird und folgende Features bietet:

- Eine einheitliche Schnittstelle, die Funktionalität im Kontext präsentiert
- Eine Unternehmensplattform, die Business-Intelligence-Anforderungen abdeckt, einschließlich Skalierbarkeit, Governance, Sicherheit und Leistung
- Nutzung vorhandener On-Premises-Datenbanken oder Nutzung des Clouddatenspeichers
- Verbindung zu Dutzenden von Datenbanken

#### 1.1 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Workgroup

Dieses IBM SaaS-Angebot ermöglicht den Zugriff auf IBM Watson Analytics Professional und IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud für die produktive Nutzung. Es enthält alle Features von IBM Watson Analytics Professional und Cognos Analytics on Cloud und wird durch die folgenden zusätzlichen Features von IBM Cognos Analytics on Cloud Workgroup ergänzt:

- Maximal 100 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte
- Nutzung einer direkten Hochgeschwindigkeitsverbindung mit einer Übertragungsrate von 10 Gbit/s zwischen SoftLayer und dem ISP des Kunden

Begrenzung bei der Benutzerzahl:

- Die Mindestzahl der berechtigten Benutzer ist 50 und die Höchstzahl der berechtigten Benutzer ist 500.

#### 1.2 IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud Standard

Dieses SaaS-Angebot ermöglicht den Benutzerzugriff auf IBM Watson Analytics Professional und IBM Cognos Analytics Standard on Cloud. Es enthält alle Features von IBM Watson Analytics Professional und Cognos Analytics on Cloud und wird durch die folgenden zusätzlichen Features von IBM Cognos Analytics on Cloud Standard ergänzt:

- Maximal 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte
- Enthält eine separate Instanz für die Vorproduktion
- Nutzung einer direkten Hochgeschwindigkeitsverbindung mit einer Übertragungsrate von 10 Gbit/s zwischen SoftLayer und dem ISP des Kunden

Begrenzung bei der Benutzerzahl:

- Die Mindestzahl der berechtigten Benutzer ist 100 und die Höchstzahl der berechtigten Benutzer ist 500.

## 2. Optionale Add-ons

Das folgende Add-on ist für Kunden verfügbar, die für IBM Watson Analytics and Cognos Analytics on Cloud berechtigt sind:

- IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Multiple User 50 GB Storage Add-on (für IBM Watson Analytics)

Ist bei monatlicher Subscription als Add-on verfügbar. Mit jeder Subscription-Berechtigung für dieses IBM SaaS Add-on werden über das vertraglich vereinbarte maximale Nutzungskontingent hinaus zusätzlich 50 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte bereitgestellt.

Die folgenden Add-ons sind für Kunden verfügbar, die für IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud berechtigt sind:

- IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity (für IBM Cognos Analytics On Cloud)

Mit diesem IBM SaaS Add-On wird eine (1) zusätzliche IBM Cognos Analytics Report Server-Komponente bereitgestellt. Vom IBM Cognos-Berichtsserver werden Berichte im PDF-, HTML-, XLS-, XML- und CSV-Format ausgegeben.

- IBM Watson Analytics and Cognos Analytics On Cloud Additional 250 GB Storage (für IBM Cognos Analytics On Cloud)

Mit diesem optionalen IBM SaaS Add-on werden über das im vertraglich vereinbarten IBM SaaS-Angebot definierte Maximum hinaus zusätzlich 250 GB Speicher für benutzergenerierte Inhalte bereitgestellt.

## 3. Setup-Services

### 3.1 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Jump Start Remotely Delivered

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### 3.2 IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Accelerator Remotely Delivered

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit von IBM SaaS (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

## **4. Sicherung des Inhalts**

### **4.1 IBM Watson Analytics Professional**

Sicherungen des Inhalts werden täglich durchgeführt und zum Schutz des Inhalts vor Katastrophen in einem anderen IBM Rechenzentrum am selben Standort gespeichert.

### **4.2 IBM Cognos Analytics on Cloud**

Bei diesem IBM SaaS wird nur der Inhalt des Speicherbereichs der gemeinsam genutzten Ordner gesichert. Die Sicherungen werden täglich lokal durchgeführt und in eine andere Datenbank repliziert, die sich in einem separaten Rechenzentrum befindet, falls am primären Standort eine Katastrophe oder ein Ereignis eintritt, das IBM nicht zu vertreten hat. IBM bewahrt die Sicherungen der letzten sieben (7) Tage und zusätzlich vier (4) wöchentliche Sicherungen auf. Die Sicherungen werden bei der Speicherung auf einem plattenbasierten Sicherungssystem und während der Übertragung verschlüsselt. „Tage“ oder „täglich“ bezieht sich auf Kalendertage.

## **5. Betafunktionen in Watson Analytics**

Mit IBM SaaS bereitgestellte Betafunktionen sind nicht Bestandteil von IBM SaaS. Die Betafunktionen werden unter denselben Bedingungen bereitgestellt wie IBM SaaS, allerdings mit den nachstehenden Ausnahmen. Einige oder alle Betafunktionen werden möglicherweise von IBM nie als Produkt oder Angebot bzw. in einem Produkt oder Angebot allgemein zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf die Betafunktionen nur intern für Bewertungszwecke und nicht in einer Produktionsumgebung verwenden. Die Betafunktionen dürfen so lange genutzt werden, bis sie von IBM zurückgezogen werden oder der Zugriff darauf eingestellt wird. Die Betafunktionen werden ohne Verpflichtung zur Unterstützung oder Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, 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.

Der Kunde sollte entsprechende Vorkehrungsmaßnahmen treffen, um Datenverluste für den Fall zu vermeiden, dass die Betafunktionen nicht mehr verwendet werden können.

Der Kunde willigt ein, dass IBM sämtliche von ihm eingereichten Feedbacks und Vorschläge nutzen darf.



## Anhang B

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für IBM SaaS bereitgestellt. 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.

Bei IBM SaaS-Produktpaketen (einzelne IBM SaaS-Angebote, die in einem Paket (Bundle) zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des IBM SaaS-Produktpakets pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jedes einzelnes IBM SaaS-Angebot berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf ein einziges IBM SaaS-Angebot in einem Produktpaket geltend machen.

### 2. Service-Levels

Nachfolgend sind Angaben zur Verfügbarkeit der einzelnen IBM SaaS-Angebote während eines Vertragsmonats aufgeführt.

#### IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Workgroup

| Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat | Entschädigung<br>(in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist) |
|--------------------------------------|--|
| Unter 95 %                           | 2 %  |

#### IBM Watson Analytics & Cognos Analytics on Cloud Standard

| Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat | Entschädigung<br>(in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist) |
|--------------------------------------|--|
| 95,0 % – 98,99 %                     | 2 %  |
| Unter 95 %                           | 5 %  |

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 (%).

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

Beispiel: 476 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

|  |  |
|--|--|
| 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit<br>30 Tagen<br>- 476 Minuten Ausfallzeit<br>= 42.724 Minuten | = Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % für<br>Standard-Angebot und Gutschrift für Ausfallzeiten in<br>Höhe von 5 % für Enterprise-Angebot bei einer<br>Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat |
| <hr/>  |  |
| 43.200 Minuten insgesamt   |  |