

## IBM AdTarget

Die Nutzungsbedingungen bestehen aus diesen IBM Nutzungsbedingungen – SaaS-spezifische Angebotsbedingungen (nachfolgend „SaaS-spezifische Angebotsbedingungen“ genannt) und einem Dokument mit dem Titel IBM Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Bedingungen“ genannt), das unter der folgende Adresse zu finden ist: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Die Nutzungsbedingungen ergänzen den IBM International Passport Advantage Vertrag, den IBM International Passport Advantage Express Vertrag oder den IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend „Vertrag“ genannt) und bilden zusammen mit dem jeweils anwendbaren Vertrag die vollständige Vereinbarung. Bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Bedingungen und diesen SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen haben die SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen Vorrang.

Der Kunde darf IBM SaaS nur verwenden, wenn er zuvor den Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung von IBM SaaS, den Zugriff darauf oder die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit den Nutzungsbedingungen. Wenn der Kunde nach der Anzeige dieser SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen die Schaltfläche „Stimme zu“ anklickt, erteilt er damit auch seine Zustimmung zu den Allgemeinen Bedingungen.

**Wenn Sie die Nutzungsbedingungen im Namen des Kunden akzeptieren, gewährleisten und bestätigen Sie damit, dass Sie berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Wenn Sie den Nutzungsbedingungen nicht zustimmen oder nicht berechtigt sind, den Kunden zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen zu verpflichten, dann dürfen Sie die im Rahmen von IBM SaaS angebotene Funktionalität weder in irgendeiner Weise nutzen noch daran teilnehmen.**

### Teil 1 – IBM Bedingungen

#### 1. IBM SaaS

Die vorliegenden SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für das folgende IBM SaaS-Angebot, das unter dem IBM International Passport Advantage Vertrag oder dem IBM International Passport Advantage Express Vertrag erworben wird:

- IBM AdTarget

Die vorliegenden SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für das folgende IBM SaaS-Angebot, das unter dem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote erworben wird.

- IBM Coremetrics AdTarget

#### 2. Gebührenmetriken

Die IBM SaaS-Angebote werden unter den folgenden Gebührenmetriken verkauft:

- a. „Eine Million Serveraufrufe“ (Million Server Calls = MSCs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Serveraufruf sind Daten, die infolge eines markierten („getaggten“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher für eine einzige Entitäts-ID ausgelöst wird, zur Verarbeitung an IBM SaaS übergeben werden. Ein von unterschiedlichen Entitäts-IDs verarbeiteter Serveraufruf wird für jede einzelne Entitäts-ID als separater Serveraufruf gezählt. Eine Entitäts-ID trennt und/oder steuert die Zugriffsrechte auf die Daten in IBM SaaS, die verarbeitete Daten einer einzelnen oder mehrerer Kunden-Websites umfassen können. Jede MSC-Berechtigung entspricht einer (1) Million Serveraufrufe. Der Kunde muss ausreichende MSC-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Serveraufrufe abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist.
- b. „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**

#### **3.1 Abrechnungsoptionen**

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist in einem Auftragsdokument angegeben. Für die IBM SaaS-Subscription-Gebühr stehen folgende Abrechnungsoptionen zur Auswahl:

- a. Vorauszahlung der gesamten Gebühr
- b. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- c. Vierteljährlich (Vorauszahlung)
- d. Jährlich (Vorauszahlung)

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr.

#### **3.2 Anteilige Monatsgebühren**

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird und auf der ersten Rechnung enthalten ist. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist.

#### **3.3 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 Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt. Erfolgt die Bereitstellung für den Kunden innerhalb eines bestimmten Quartals, wird die Nutzungsüberschreitung anteilig berechnet.

#### **3.4 Remote Services (von Menschen erbracht)**

Remote Services werden nach der Gebührenmetrik auf Basis eines Kundenprojekts erworben und bei Auftragserteilung in Rechnung gestellt.

### **4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf**

Wenn sich IBM SaaS-Benutzer für ein Benutzerkonto registrieren, kann IBM ihnen eine entsprechende Kennung mit Kennwort zur Verfügung stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass jeder IBM SaaS-Benutzer die Informationen zu seinem Benutzerkonto verwaltet und auf dem aktuellen Stand hält. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass personenbezogene Daten, die im Rahmen der Registrierung für ein Benutzerkonto oder für die IBM SaaS-Nutzung bereitgestellt wurden, korrigiert oder aus den Benutzerinformationen entfernt werden. Diese Informationen werden daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS mit dem betreffenden Konto nicht mehr möglich ist.

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.

### **5. Remote Services**

#### **5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services**

Beinhaltet bis zu zehn (10) Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration zur Einarbeitung (Onboarding) von Kunden in das IBM SaaS-Angebot. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Datum, an dem der Kunde von IBM darüber informiert wurde, dass sein Zugriff auf IBM SaaS freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

## **6. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit**

### **6.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert, kann der Kunde die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit durch schriftliche Ermächtigung (z. B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum gemäß den Bedingungen des Vertrags verlängern.

Wenn IBM vor dem Ablaufdatum keine solche Ermächtigung erhält, wird die ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit automatisch entweder um ein Jahr oder um die ursprüngliche Laufzeit verlängert, es sei denn, IBM erhält vor dem Ablaufdatum direkt vom Kunden oder über den Reseller des Kunden eine schriftliche Benachrichtigung des Kunden, dass er keine Verlängerung wünscht. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung der anfallenden Verlängerungsgebühren.

### **6.2 Fortlaufende Abrechnung**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription automatisch verlängert und damit auch die Gebührenberechnung nach Ablauf der Subscription-Laufzeit fortgesetzt wird, hat der Kunde weiterhin Zugriff auf IBM SaaS, und die IBM SaaS-Nutzung wird ihm fortlaufend in Rechnung gestellt. Um die IBM SaaS-Nutzung und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM unter Wahrung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung von IBM SaaS beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs auf IBM SaaS werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Einstellung wirksam wurde, in Rechnung gestellt.

### **6.3 Verlängerung durch den Kunden erforderlich**

Ist im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, dass sich die Subscription nicht automatisch verlängert, dann endet das IBM SaaS-Angebot mit Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit. Damit die Nutzung von IBM SaaS auch nach Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit weiterhin möglich ist, muss der Kunde eine neue Subscription für IBM SaaS erwerben. In diesem Fall muss sich der Kunde an einen IBM Vertriebsbeauftragten oder seinen Reseller wenden, um eine neue IBM SaaS-Subscription zu erwerben.

## **7. Technische Unterstützung**

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für das IBM SaaS-Angebot und die Aktivierungssoftware erbracht. Die technische Unterstützung ist Bestandteil von IBM SaaS und nicht als separates Angebot erhältlich.

Informationen zur technischen Unterstützung sind unter <http://www.ibm.com/support> zu finden.

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

### **8.1 Links zu Websites oder anderen Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein IBM SaaS-Benutzer Inhalt an die Website eines Dritten oder an einen anderen Service, der mit IBM SaaS verlinkt oder über IBM SaaS zugänglich ist, erteilen der Kunde und der IBM SaaS-Benutzer IBM die Zustimmung zur Übertragung des Inhalts, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder die Services Dritter.

### **8.2 Safe Harbor-Zertifizierung**

IBM hält das Safe Harbor-Abkommen zwischen den Vereinigten Staaten und der Europäischen Union gemäß den Festlegungen des US-Handelsministeriums in Bezug auf die Erfassung, Nutzung und Aufbewahrung von Daten, die in der Europäischen Union erfasst wurden, ein. Weitere Informationen über das Safe Harbor-Abkommen oder das IBM Zertifizierungsdokument sind unter <http://www.export.gov/safeharbor/> zu finden.

### **8.3 Cookies**

**Der Kunde stimmt zu, dass IBM gemäß der IBM Datenschutzrichtlinie unter <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> Cookies und Tracking-Technologien zur Erfassung personenbezogener Informationen für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf, um das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit Benutzern anzupassen.**

#### **8.4 Service-Level-Agreement**

Enthält der Berechtigungsnachweis des Kunden einen Verweis auf ein Service-Level-Agreement („SLA“), wird IBM SaaS gemäß dem SLA, der diesen Nutzungsbedingungen als Anhang B beigefügt ist, und den dort aufgeführten Abhilfemaßnahmen erbracht. Das SLA stellt den ausschließlichen Abhilfeanspruch des Kunden in Bezug auf die darin festgelegten Service-Levels dar.

## Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Regelungen ersetzen oder ergänzen die betreffenden Bedingungen in Teil 1 für die jeweiligen Länder. Alle Bedingungen in Teil 1, die von diesen Änderungen oder Ergänzungen nicht betroffen sind, bleiben unverändert und behalten ihre Gültigkeit. Teil 2 besteht aus Änderungen oder Ergänzungen zu diesen Nutzungsbedingungen und ist wie folgt aufgebaut:

- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder in Nord-, Mittel- und Südamerika
- Änderungen oder Ergänzungen für die Länder des asiatisch-pazifischen Raums und
- Änderungen oder Ergänzungen für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika)

### **ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER IN NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANISCHE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA UND PANAMA**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

### **ARGENTINIEN, BRASILIEN, CHILE, KOLUMBIEN, ECUADOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.*

### **BRASILIEN**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

### **VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA**

#### **6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

**ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS  
BANGLADESCH, BHUTAN UND NEPAL**

**6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE EMEA-LÄNDER (EUROPA, NAHER/MITTLERER OSTEN  
UND AFRIKA)**

**BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, KATAR, SAUDI ARABIEN UND VEREINIGTE ARABISCHE EMIRATE**

**6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## Anhang A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget ist eine Lösung, die Kunden die Auswahl und Syndikation von Informationen über bestimmte Aktivitäten von Websitebesuchern und von Segmentkennungsdaten an zertifizierte IBM Partner für Bannerwerbung ermöglicht. Die innerhalb von AdTarget für die Syndikation bereitgestellten Daten werden direkt aus den getaggtten Ereignissen abgeleitet, die der Kunde für die Datenerfassung innerhalb von IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics angegeben hat. Die Besucheraktivitätsdaten und die Segmentdaten, die an den/die ausgewählten Partner des Kunden gesendet werden, werden anschließend von diesen Anbietern dazu verwendet, geeignete Werbung an die Besucher zu übermitteln, nachdem sie die Website des Kunden verlassen haben.

AdTarget unterstützt die aktive Syndikation unterstützter IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics-Daten und Besuchersegmentkennungen an gleichzeitig bis zu drei (3) IBM zertifizierte Partner für Bannerwerbung. Die Kunden steuern den Umfang der Datensyndikation an ihre Partner direkt über die AdTarget-Benutzerschnittstelle.

AdTarget unterstützt die Syndikation von Datenelementen für Aktivitäten wie Seitenaufruf, Produktaufwurf, Kaufaktion, Bestellung, Suche und Konversionsereignis entsprechend der vom Kunden implementierten Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics-Tags.

## Anhang B

Dieses Service-Level-Agreement (SLA) gilt für das folgende IBM SaaS-Angebot und kommt zur Anwendung, sofern es im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

IBM stellt ihren Kunden dieses Service-Level-Agreement (SLA) gemäß den folgenden Bedingungen zur Verfügung. Für den Kunden kommt die Version des SLA zur Anwendung, die bei Beginn oder bei Verlängerung seiner Subscription-Laufzeit aktuell ist.

### 1. Begriffsbestimmungen

- „Anwendungsausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Benutzer der von IBM gehosteten Teile der Anwendungsschnittstelle nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt.
- „Berechtigte Kontaktperson“ ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Kontaktperson genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.
- „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 den Service verrechnet.
- „Anspruch“ ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 Uhr MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- „Kunde“ ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.
- „Ausfallzeit“ ist die Anwendungsausfallzeit und/oder Ausfallzeit bei der Eingangsverarbeitung gemäß dem anwendbaren Service-Level in der nachstehenden Tabelle. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service 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 den Service verschaffen)
  - Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
  - Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- „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 des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.



- j. „Ausfallzeit bei der Eingangsdatenerfassung“ ist ein Zeitraum, in dem der Service nicht zur Verfügung steht, um Eingangsdaten über die Elemente für die Eingangsdatenverarbeitung des Service zu erfassen.
- k. „Geplante Systemausfallzeiten“ sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Durchführung von Wartungsarbeiten am Service.
- l. „Service“ bezeichnet den Service, auf den sich dieses SLA bezieht und der auf der ersten Seite dieses SLA genannt ist.
- m. „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

Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall einzureichen, 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 Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, 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 des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats einreichen, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist.

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.

IBM wird die insgesamt während jedes einzelnen Vertragsmonats aufgelaufene Ausfallzeit gemäß dem anwendbaren Service-Level in der nachstehenden Tabelle intern messen. 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. Wenn der Kunde eine Anwendungsausfallzeit und eine Ausfallzeit bei der Eingangsdatenverarbeitung meldet und beide Vorfälle gleichzeitig aufgetreten sind, behandelt IBM die sich überschneidenden Ausfallzeiten als eine einzige Ausfallszeit, und nicht als zwei separate Ausfallzeiten. Für jeden gültigen Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Level anwenden (siehe die nachstehenden Tabellen). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall/die gleichen Vorfälle in ein und demselben Vertragsmonat.

Bei einem Bundled Service (einzelne Services, 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 jeden einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle einreichen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

Hat der Kunde den Service bei einem offiziellen IBM Reseller im Rahmen eines Weiterverkaufs erworben, in dem IBM die Hauptverantwortung für die Erbringung des Service und für die Verpflichtungen unter diesem SLA übernimmt, dann basiert die Gutschrift für Ausfallzeiten auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen RSVP (Relationship Suggested Value Price), der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Nachlass von 50 Prozent (%).

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 20 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

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.

Die Gutschriften für Ausfallzeiten, die dem Kunden im Rahmen dieses SLA gewährt werden, stellen den einzigen und ausschließlichen Abhilfanspruch des Kunden im Hinblick auf einen Anspruch dar.

### 3. Service-Levels

Service	Anwendbarer Service-Level	
	Anwendungsverfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Verfügbarkeit der Eingangsdatenerfassung in einem Vertragsmonat
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	J	N

Erreichter Service-Level in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Unter 97,000 %	20 %

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, wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

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 in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,884 %
---	--

### 4. Ausschlüsse

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

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden, die den Service nutzen, geltend gemacht werden;
- wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.