

IBM Digital Recommendations

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

Die vorliegenden SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote, die unter den Bedingungen des IBM International Passport Advantage Vertrags oder des IBM International Passport Advantage Express Vertrags erworben werden:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

Die vorliegenden SaaS-spezifischen Angebotsbedingungen gelten für die folgenden IBM SaaS-Angebote, die unter den Bedingungen des IBM Internationalen Vertrags über ausgewählte IBM SaaS-Angebote erworben werden:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. Gebührenmetriken

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

- a. „Eintausend Umsatzumrechnungseinheiten“ (Thousand Revenue Conversion Unit = TRCU) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, das für die IBM SaaS-Abrechnung relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table in RCUs umgerechnet werden. Jede TRCU-Berechtigung entspricht eintausend RCUs. Der Kunde muss ausreichende TRCU-Berechtigungen erwerben, um den gesamten Umsatzerlös abzudecken, der während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, von IBM SaaS verarbeitet oder verwaltet wird.
- b. „Eine Million Serveraufrufe“ (Million Server Calls = MSCs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Entitäts-ID zur Verarbeitung an IBM SaaS übergeben werden. Von unterschiedlichen Entitäts-IDs verarbeitete Serveraufrufe werden jeweils als separate Serveraufrufe 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 im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums verarbeitet werden.

Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots ist eine Client-ID gleichbedeutend mit einer Entitäts-ID.

- c. „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.
- d. „Zehntausend USD Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend USD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend US-Dollar (USD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in USD abzudecken.
- e. „Zehntausend EUR Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend EUR ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend Euro (EUR). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in EUR abzudecken.
- f. „Zehntausend GBP Umsatz“ ist Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend GBP ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend Pfund Sterling (GBP). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in GBP abzudecken.
- g. „1 Million YEN Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in einer (1) Million YEN ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in einer (1) Million japanischer YEN. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in YEN abzudecken.
- h. „Zehntausend CAD Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend CAD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend kanadischen Dollar (CAD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in CAD abzudecken.
- i. „Zehntausend AUD Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend AUD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend australischen Dollar (AUD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in AUD abzudecken.
- j. „Zehntausend SGD Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend SGD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend Singapur-Dollar (SGD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in SGD abzudecken.
- k. „Zehntausend BRL Umsatz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Der Umsatz in Zehntausend BRL ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung durch IBM SaaS über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend brasilianischen Real (BRL). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, generierten Gesamtumsatz in BRL abzudecken.

3. Gebühren und Abrechnung

Der für IBM SaaS zu bezahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

3.1 Einrichtung

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

IBM berechnet eine einmalige Einrichtungsgebühr (Setup-Gebühr) zum Zeitpunkt der erstmaligen Bereitstellung von IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. Die Gebühr und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

3.2 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige 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 Geschäftsquartal (basierend auf dem Kalenderjahr) 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.

3.4 Remote Services (von Menschen erbracht)

Remote Services werden nach der Gebührenmetrik auf Basis eines Kundenprojekts erworben und bei Bestellung in Rechnung gestellt. Die Services enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

4. Remote Services

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

Beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration für das Onboarding der Kunden in IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer oder IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

Beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration für das Onboarding der Kunden in IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Beinhaltet bis zu 20 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices und Unterstützung bei der Optimierung der Konfiguration und Nutzung für Kunden von IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer oder IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations, für die das Onboarding bereits abgeschlossen ist (oder im Rahmen des Onboarding).

5. 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:

5.1 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.

5.2 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 Beendigung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

5.3 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.

6. 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 auf der folgenden Website zu finden:

<http://www.ibm.com/support>.

7. Zusätzliche Bedingungen für die IBM SaaS-Angebote

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für dieses IBM SaaS-Angebot:

- a. Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde eine angemessene Anzahl Client-IDs, um seinen Recommendations-Anforderungen gerecht zu werden. Je nach Bedarf werden dem Kunden 1 bis 50 Client-IDs kostenlos zur Verfügung gestellt werden.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange pro Client-ID.
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import mit den Standarddatenimportmodulen (Kategoriedefinitionsdatei, Unternehmensproduktbericht und Vorhersagemetriken).

7.2 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.

7.3 Safe-Harbor-Zertifizierung

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

7.4 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 Daten für die Erstellung von Nutzungsstatistiken und -informationen verwenden darf,

die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit Benutzern anzupassen.

7.5 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für IBM SaaS angibt. 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.

7.6 Service-Level-Agreement

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

Anhang A

IBM Digital Recommendations-Lösungen ermöglichen Kunden, den Prozess zur Erstellung personalisierter Angebotsempfehlungen zu automatisieren und zu optimieren. Der Digital Recommendations-Service unterstützt sowohl die Angebotsoptimierung für Produkte (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) als auch für allgemeine Inhalte (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), die als separate Lösungen lizenziert werden.

Content Recommendations automatisiert und optimiert den Prozess zur Erstellung personalisierter Inhaltsempfehlungen für die Website des Kunden. Die Benutzerschnittstelle von Content Recommendations bietet Funktionen zur Festlegung einer Strategie für Inhaltsempfehlungen und zur Definition kundenspezifischer Geschäftsregeln, um den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden.

Product Recommendations / Intelligent Offer automatisiert und optimiert den Prozess zur Erstellung personalisierter Produktempfehlungen für die Website, die E-Mail-Kampagnen und andere Marketingkanäle des Kunden. Die Benutzerschnittstelle von Product Recommendations / Intelligent Offer bietet Funktionen zur Festlegung einer Strategie für Empfehlungen, um den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Die Komponente für Geschäftsregelmanagement verfügt über eine grafische Benutzerschnittstelle zum Definieren erweiterter Geschäftsregeln, mit denen die vom Affinitätsalgorithmus der Lösung erzeugten abschließenden Produktempfehlungen überschrieben oder optimiert werden können. Zum Lieferumfang gehört ferner eine A/B-Testkomponente, die speziell zur Durchführung von A/B/C- und D-Splittests ausgelegt ist, um festzustellen, welche relative Auswirkung unterschiedliche Angebotsstrategien für Produktempfehlungen auf die Konversion von Websitebesuchern haben.

Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent bietet die gleichen Services wie Product Recommendations / Intelligent Offer, aber ohne dass eine Subscription für IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics benötigt wird.

Anhang B

Dieses Service-Level-Agreement (SLA) gilt für die folgenden IBM SaaS-Angebote:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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 zu nutzen, für die sie berechtigt sind. 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 Ansprechpartner 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 die 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 geltend zu machen, muss er beim IBM Help-Desk für Kundenunterstützung anhand des von IBM festgelegten Verfahrens zum Melden von Problemen der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle notwendigen 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 geltend machen, in dem der Vorfall auftrat, der Gegenstand des Anspruchs 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 Ausfallzeit, 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 nachstehende 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 geltend machen. 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 Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	J	J
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	J	J
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	J	J

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:

- 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 geltend gemacht werden, die den Service nutzen;
- 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.