

IBM Coremetrics Web Analytics

Diese IBM Nutzungsbedingungen ergänzen die Bedingungen des IBM International Passport Advantage Vertrags, des IBM International Passport Advantage Express Vertrags oder des IBM Internationalen Vertrags über ausgewählte IBM SaaS-Angebote (nachfolgend "Vertrag" genannt). Bitte lesen Sie diese IBM SaaS-Nutzungsbedingungen (nachfolgend "Nutzungsbedingungen" genannt) aufmerksam durch, bevor Sie den IBM SaaS und die zugehörige Aktivierungssoftware nutzen. Der Kunde darf den IBM SaaS und die Aktivierungssoftware nur nutzen, wenn er zuvor diesen Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung des IBM SaaS oder der Aktivierungssoftware, den Zugriff darauf oder deren Nutzung oder durch Klicken auf die Schaltfläche "Stimme zu" erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen Nutzungsbedingungen.

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

Teil 1 – Allgemeine Bedingungen

1. Verwendungszweck

Die vorliegenden IBM SaaS-Nutzungsbedingungen gelten für den folgenden IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen bezieht sich der Begriff "IBM SaaS" auf das bestimmte IBM SaaS-Angebot, das in dieser Ziffer 1 genannt ist.

Der Kunde darf den IBM SaaS nur während einer gültigen Subscription-Laufzeit verwenden.

2. Begriffsbestimmungen

Hervorgehobene Begriffe, die nicht in diesen Nutzungsbedingungen definiert sind, sind im Vertrag definiert. Für die Zwecke dieser Nutzungsbedingungen bezieht sich der Begriff "Programm" auf alle Verwendungen von "Programm" in dem anwendbaren Vertrag und der Begriff "Auftragsdokument" schließt den Begriff "IBM SaaS-Angebot" ein.

Aktivierungssoftware bezeichnet jedes Programm und die zugehörigen Materialien, die dem Kunden von IBM oder einem Dritten als Teil des IBM SaaS-Angebots zur Vereinfachung des Zugriffs auf den IBM SaaS und dessen Nutzung bereitgestellt werden.

IBM Online-Datenschutzerklärung bezeichnet die Datenschutzerklärung, die im Internet unter <http://www.ibm.com/privacy> veröffentlicht ist, einschließlich aller künftigen Änderungen.

3. Allgemeine Bedingungen für Gebühren

3.1 Metriken

"Eine Million Serveraufrufe" (Million Server Calls = MSCs) ist eine Maßeinheit, auf deren Basis der IBM SaaS bezogen werden kann. MSCs sind eine (1) Million Serveraufrufe. Ein Serveraufruf sind Daten, die infolge eines markierten ("getaggt") Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher für eine einzige ClientID ausgelöst wird, an den IBM SaaS übergeben und von diesem verarbeitet werden. Ein von unterschiedlichen ClientIDs verarbeiteter Serveraufruf wird für jede einzelne ClientID als separater

Serveraufruf gezählt. Eine ClientID trennt und/oder steuert die Zugriffsrechte auf die Daten im IBM SaaS, die verarbeitete Daten einer oder mehrerer Kunden-Websites umfassen können. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der MSCs abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, verarbeitet werden.

"Eine Million Marketingeinblendungen" (Million Marketing Impressions = MMIs) ist eine Maßeinheit, auf deren Basis der IBM SaaS bezogen werden kann. MMIs sind eine (1) Million erfasster und verarbeiteter Marketingeinblendungen. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der MMIs abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, verarbeitet werden.

"Entitäts-ID" ist eine Maßeinheit, auf deren Basis der IBM SaaS bezogen werden kann. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung, auf die in der SaaS-Umgebung mit unterschiedlichen Begriffen verwiesen werden kann, wie z. B. ClientID, Kunden-ID, Partner-ID, Lieferanten-ID, Hersteller-ID oder EDI-ID innerhalb des IBM SaaS. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Entitäts-IDs abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der in einem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, im IBM SaaS identifiziert werden.

Innerhalb des IBM SaaS trennt und/oder steuert die Entitäts-ID (die im SaaS-Sprachgebrauch auch oft als ClientID bezeichnet wird) die Zugriffsrechte auf die Daten im IBM SaaS, die verarbeitete Daten einer oder mehrerer Kunden-Websites umfassen können. Falls der Kunde die Menge der Entitäts-IDs überschreitet, für die er im Rahmen des IBM SaaS berechtigt ist, sind zusätzliche Entitäts-IDs erforderlich.

"Kundenprojekt" (Engagement) ist eine Maßeinheit, auf deren Basis die Services bezogen werden können. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungen, Geschäftsanalysen oder ergebnisbasierte Serviceereignisse. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung jedes Kundenprojekts erwerben.

3.2 Gebühren und Abrechnung

3.2.1 Einrichtung

Bei der erstmaligen Bereitstellung des IBM SaaS kommen einmalige Einrichtungsgebühren zur Anwendung. Die Gebühr und der Abrechnungszeitraum sind in einem Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

3.2.2 Abrechnungsoptionen

Die Subscription-Laufzeit für dieses IBM SaaS-Angebot kann für einen Zeitraum von bis zu 60 Monaten bestellt werden.

Der für den 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 Bereitstellungs- und Nutzungsgebühr
- 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.

3.2.3 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. 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 den IBM SaaS freigeschaltet ist.

3.2.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des IBM SaaS 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 zusätzliche Nutzung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die zusätzliche Nutzung in Rechnung gestellt. Erfolgt die Bereitstellung für den Kunden innerhalb eines bestimmten Geschäftsquartals, wird die zusätzliche Nutzung dementsprechend anteilig berechnet.

3.2.5 On Demand Setup

On Demand Setup-Komponenten werden bei Auftragserteilung an IBM in Rechnung gestellt und sind gemäß den Angaben im Vertrag oder in einem Auftragsdokument zu bezahlen.

3.2.6 Remote Services (vom Menschen erbracht)

Die Gebühr und der Abrechnungszeitraum für zusätzliche remote Services sind in einem Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

4. Erstellung von Benutzerkonten und Zugriff darauf

Wenn sich IBM SaaS-Benutzer für ein Benutzerkonto ("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 der Nutzung des IBM SaaS 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 den IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder IBM SaaS-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und den Zugriff auf ein IBM SaaS-Benutzerkonto oder die Nutzung eines IBM SaaS im Auftrag des Kunden kontrolliert.

5. Trade-ups

Bestimmte IBM SaaS-Angebote, die berechnete IBM SaaS-Angebote ersetzen, können gegen eine reduzierte Gebühr bezogen werden. Der Kunde ist damit einverstanden, dass IBM seine Nutzung des ersetzten IBM SaaS-Angebots nach der Bereitstellung des Zugriffs auf das IBM SaaS-Ersatzangebot einstellen wird.

6. Aktivierungssoftware

Dieses IBM SaaS-Angebot kann Aktivierungssoftware enthalten, die von IBM oder einem Drittanbieter bereitgestellt wird. Wenn der Kunde Aktivierungssoftware herunterlädt oder installiert, erklärt er sich damit einverstanden, diese Aktivierungssoftware nicht für andere Zwecke als für die Aktivierung oder Vereinfachung seines Zugriffs auf den IBM SaaS und dessen Nutzung zu verwenden. Wird beim Installieren oder Herunterladen der Aktivierungssoftware eine separate Lizenzvereinbarung (z. B. die Internationalen Nutzungsbedingungen für Programme ohne Gewährleistung von IBM ("ILAN") bzw. eine andere Lizenzvereinbarung von IBM oder einem Drittanbieter) angezeigt, unterliegt die Nutzung der betreffenden Aktivierungssoftware dieser separaten Vereinbarung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er mit der Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen oder durch Herunterladen, Installation oder Nutzung der Aktivierungssoftware auch die Bedingungen der separaten Vereinbarung akzeptiert.

Aktivierungssoftware sind Programme und zugehörige Materialien, die dem Kunden von IBM als Teil der Services zur Vereinfachung des Zugriffs auf die Services und deren Nutzung bereitgestellt werden. Die Aktivierungssoftware ist Eigentum von IBM, sie ist urheberrechtlich geschützt und wird lizenziert (nicht verkauft). IBM gewährt dem Kunden eine nicht ausschließliche Lizenz zur Nutzung der Aktivierungssoftware für den in dieser Vereinbarung genannten Verwendungszweck und zur Installation auf dem System des Kunden, um diese Nutzung zu unterstützen, sofern der Kunde sich verpflichtet, (i) die Bedingungen dieser Vereinbarung einzuhalten; (ii) sicherzustellen, dass jeder Benutzer die Aktivierungssoftware (unabhängig davon, ob der Zugriff lokal oder von einem fernen System aus erfolgt) (1) nur für die Geschäftszwecke des Kunden nutzt und (2) die Bedingungen dieser Vereinbarung einhält; (iii) die Aktivierungssoftware nicht abweichend von den Bedingungen dieser Vereinbarung (1) zu nutzen, zu installieren, zu kopieren, zu ändern oder weiterzugeben und (2) die Aktivierungssoftware nicht rückumzuwandeln (reverse assemble, reverse compile) oder in anderer Weise zu übersetzen (translate) bzw. rückzuentwickeln (reverse engineer); (iv) die Komponenten, Dateien, Module, audiovisuellen Inhalte und das zugehörige Lizenzmaterial der Aktivierungssoftware nicht ohne die Aktivierungssoftware zu

nutzen; und (v) die Aktivierungssoftware nicht in Unterlizenz zu vergeben, zu vermieten oder zu verleasen.

7. On Demand Setup

On Demand Setup-Komponenten des IBM SaaS können vom Kunden nach Bedarf bestellt werden und unterliegen diesen Nutzungsbedingungen, dem Vertrag und sämtlichen anwendbaren Auftragsdokumenten.

Die folgenden On Demand Setup-Komponenten können im Rahmen des IBM SaaS bestellt werden:

- Entitäts-ID

8. Remote Services (vom Menschen erbracht)

8.1 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Beinhaltet bis zu zehn (10) Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration zur Einarbeitung (Onboarding) von Kunden in IBM Coremetrics LIVEMail. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.2 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Beinhaltet bis zu 16 Stunden für die Fernanalyse der Website des Kunden zur Optimierung des Tagging. Dazu gehört insbesondere, ohne jedoch darauf beschränkt zu sein, die Vermittlung von Best Practices und die Bestimmung der Tagging-Anforderungen sowie die Identifizierung von Tagging-Lücken. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.3 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Beinhaltet bis zu 48 Stunden für Anleitungen zur erweiterten Analyse, um ein besseres Verständnis der Site-Ergebnisse zu erreichen und um die Hauptprobleme und Fragen zur Kundenfluktuation anzusprechen. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.4 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Beinhaltet bis zu 48 Stunden für eine detaillierte Performance-Analyse der Besuchertypen und Kanäle der gesamten Kundensite, vom Aufrufen bis zum Verlassen. Dieses Angebot umfasst ferner eine Statusbewertung der Site in Bezug auf den Kundenlebenszyklus und die Möglichkeiten zur Verbesserung der Besuchererfahrung an wichtigen Konversionspunkten. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.5 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Beinhaltet bis zu 50 Stunden für eine beschleunigte Basisdatenerfassung durch Bereitstellung einer kundenspezifischen globalen JavaScript-Datei, um auf die Tagging-Anforderungen des Kunden einzugehen, sowie Dokumentation zur Wartung der JavaScript-Datei. Die Services werden pro Webdomäne erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.6 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

In diesem Workshop, der bis zu 40 Schulungsstunden umfasst, erfahren neue und bestehende Kunden, wie sie Daten zur Optimierung der Analyse und Entscheidungsfindung einsetzen können. Der Workshop bietet Anleitungen zu Key Performance Indicators (wesentliche Leistungsindikatoren) und zur Verwendung von Berichten für die Erreichung von Geschäftszielen. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.7 IBM Coremetrics Explore Workshop

Dieser Workshop, der bis zu 40 Schulungsstunden umfasst, unterstützt die Business-Manager des Kunden bei einer besseren Ausnutzung der Daten zur Optimierung der Analyse und bei der Entwicklung einer Attribut-Tagging-Strategie zur Erzielung der besten Analyse. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.8 IBM Coremetrics Enablement Workshop

In diesem Workshop, der bis zu 30 Schulungsstunden umfasst, erfahren neue und bestehende Kunden, wie sie die Website selbst sinnvoll taggen können, statt einen Implementierungsentwickler zu beauftragen. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8.9 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

In diesem Workshop, der bis zu 32 Schulungsstunden umfasst, erhalten die Kunden Anleitungen zur Erstellung eines leistungsfähigen Frameworks für die Merchandising-Kategorisierung, um die für Merchandising-Berichte verwendeten Daten zu erhalten. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

9. Aussetzung des IBM SaaS und Kündigung

9.1 Aussetzung

9.1.1 Aussetzung des Benutzerkontos

Im Falle eines Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen, den Vertrag oder die Internetnutzungsbedingungen, bei unrechtmäßiger Verwendung des geistigen Eigentums von IBM oder bei Verstoß gegen geltendes Recht durch einen IBM SaaS-Benutzer behält IBM sich das Recht vor, jederzeit den Zugriff des zuwiderhandelnden IBM SaaS-Benutzers auf den IBM SaaS auszusetzen oder zu widerrufen und/oder den Inhalt des zuwiderhandelnden IBM SaaS-Benutzers zu löschen. IBM wird den Kunden über eine Aussetzung oder einen Widerruf benachrichtigen.

9.1.2 Aussetzung des Kundenkontos

Sind Zahlungen des Kunden seit 30 Tagen oder länger überfällig (mit Ausnahme von Gebühren, die zum betreffenden Zeitpunkt in gutem Glauben anfechtbar sind), behält IBM - vorbehaltlich sonstiger Rechte oder Rechtsbehelfe - sich das Recht vor, den dem Kunden bereitgestellten IBM SaaS ohne irgendwelche Verpflichtungen gegenüber dem Kunden auszusetzen, bis die ausstehenden Beträge vollständig bezahlt worden sind; IBM wird den IBM SaaS jedoch nicht aussetzen, ohne den Kunden mindestens zehn (10) Geschäftstage vorher schriftlich davon in Kenntnis zu setzen, dass Zahlungen überfällig sind.

9.2 Kündigung

IBM kann den Zugriff des Kunden auf den IBM SaaS aus wichtigem Grund kündigen, wenn der Kunde die Bedingungen des Vertrags oder dieser Nutzungsbedingungen nicht einhält und die Zuwiderhandlung nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt einer schriftlichen Benachrichtigung durch IBM eingestellt wird. Bei Kündigung enden die Zugriffs- und sonstigen Rechte des Kunden an dem IBM SaaS und erlöschen. In diesem Fall müssen der Kunde und seine IBM SaaS-Benutzer die Nutzung des IBM SaaS umgehend einstellen und sämtliche Kopien der zugehörigen Aktivierungssoftware, die sich in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befinden, vernichten.

10. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

10.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

Für Kunden mit einem IBM International Passport Advantage Vertrag oder einem IBM International Passport Advantage Express Vertrag gelten für dieses IBM SaaS-Angebot die Bedingungen der ersten beiden Absätze in Ziffer 3.5.4 des Vertrags "Automatische jährliche Verlängerung von Software-Subscription und -Support und ausgewählter Supportleistungen" einschließlich der anwendbaren länderspezifischen Bedingungen. Im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen werden jedoch:

- a. die Begriffe "Software-Subscription und -Support" oder "ausgewählter Supportleistungen" durch "IBM SaaS-Subscription-Laufzeit" ersetzt; und
- b. der Kunde muss, um eine automatische Verlängerung der IBM SaaS-Subscription-Laufzeit zu vermeiden, IBM neunzig (90) Tage vor Ablauf der derzeitigen Subscription-Laufzeit eine schriftliche Kündigung zusenden.

10.2 Verlängerung durch den Kunden erforderlich

Für Kunden mit einem IBM Internationalen Vertrag über ausgewählte IBM SaaS-Angebote wird das IBM SaaS-Angebot, ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in diesem Vertrag (einschließlich der länderspezifischen Bedingungen), am Ende der Subscription-Erstlaufzeit nicht verlängert. Damit der Kunde den IBM SaaS auch nach Ablauf der Subscription-Erstlaufzeit weiterhin nutzen kann, muss er eine

neue Subscription für den IBM SaaS unter den Bedingungen des IBM International Passport Advantage Vertrags oder des IBM International Passport Advantage Express Vertrags erwerben.

11. Notfallwartung und planmäßige Wartung

IBM kann während der von IBM festgelegten Wartungszeiten planmäßige Wartungen durchführen. Es können auch weitere planmäßige und unplanmäßige Wartungen stattfinden.

Während dieser Zeiten steht der IBM SaaS nicht zur Verfügung.

12. Updates; geltende Bedingungen und Berechtigung für automatische Updates

Diese Nutzungsbedingungen gelten für alle Erweiterungen, Änderungen, Varianten, Überarbeitungen, Aktualisierungen, Ergänzungen, Add-on-Komponenten und Ersatzangebote für den IBM SaaS (nachfolgend insgesamt "Updates" genannt), die IBM für den IBM SaaS bereitstellt, vorbehaltlich zusätzlicher Bedingungen, die von IBM mit den Updates geliefert werden. Der Kunde berechtigt IBM hiermit und erklärt sich damit einverstanden, dass IBM Updates für den IBM SaaS gemäß den IBM Standardverfahren automatisch ohne weitere Benachrichtigung oder Anforderung seiner Zustimmung übertragen, abrufen, installieren oder anderweitig bereitstellen kann. IBM ist nicht verpflichtet, Updates zu erstellen, bereitzustellen oder zu installieren, und auch die Nutzungsbedingungen enthalten keine solche Verpflichtung für IBM.

13. Aktualisierungen der Nutzungsbedingungen

IBM behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit durch Benachrichtigung des Kunden zu ändern, wobei sich Änderungen nur auf die zukünftige Nutzung des IBM SaaS auswirken. Durch die weitere Nutzung des IBM SaaS erklärt der Kunde sein Einverständnis mit den geänderten Nutzungsbedingungen.

14. Technische Unterstützung

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

Informationen zur technischen Unterstützung sind unter der folgenden URL zu finden:

http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html.

15. Datenschutz und Datensicherheit

15.1 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist in Bezug auf alle personenbezogenen Daten, die er IBM zur Verfügung stellt, als alleiniger Datenschutzbevollmächtigter für die Einhaltung aller anwendbaren Datenschutzgesetze oder ähnlicher Gesetze verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die EU-Richtlinie 95/46/EC (und Gesetze zur Umsetzung dieser Richtlinie), die die Verarbeitung personenbezogener Daten einschließlich besonderer Datenkategorien gemäß ihrer Definition in dieser Richtlinie (und den Gesetzen zur Umsetzung dieser Richtlinie) regeln.

Der Kunde verpflichtet sich, vor (i) der Aufnahme personenbezogener Daten in den Inhalt und (ii) der Nutzung der Aktivierungssoftware und des IBM SaaS alle gesetzlich erforderlichen Zustimmungen, Berechtigungen und Genehmigungen einzuholen und alle erforderlichen Offenlegungen vorzunehmen.

Der Kunde bestätigt, (i) dass er allein für alle personenbezogenen Daten verantwortlich ist, die im Inhalt enthalten sein könnten, einschließlich aller Informationen, die ein IBM SaaS-Benutzer in seinem Namen gemeinsam mit Dritten nutzt, und (ii) dass die in diesen Nutzungsbedingungen dargelegten Sicherheitsmaßnahmen ausreichenden Schutz für alle personenbezogenen Daten bieten.

Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten durch IBM unter diesen Nutzungsbedingungen zu entscheiden, insbesondere dafür, dass IBM durch die Verarbeitung gemäß seinen Anweisungen nicht gegen geltende Datenschutzgesetze verstößt.

15.2 Verantwortlichkeiten von IBM

IBM wird personenbezogene Daten nur in der Art und Weise verarbeiten, die zur Bereitstellung des IBM SaaS sinnvollerweise notwendig ist, und ausschließlich zu diesem Zweck.

IBM wird personenbezogene Daten zur Bereitstellung des IBM SaaS ausschließlich gemäß der Beschreibung von IBM verarbeiten, und der Kunde bestätigt, dass die von IBM bereitgestellte Beschreibung seinen Verarbeitungsanweisungen entspricht.

IBM wird sich in angemessenem Umfang bemühen, die in diesen Nutzungsbedingungen dargelegten Sicherheitsmaßnahmen anzuwenden, und bei Kündigung oder Ablauf dieser Nutzungsbedingungen oder des Vertrags wird IBM alle personenbezogenen Daten vernichten oder an den Kunden zurückgeben.

Wenn der Kunde oder ein Datenschutzbevollmächtigter des Kunden aufgrund der anwendbaren Datenschutzgesetze verpflichtet ist, einer Person oder einer zuständigen Behörde Informationen über personenbezogene Daten oder Zugriff auf diese Daten zur Verfügung zu stellen, wird IBM in angemessener Weise mit dem Kunden zusammenarbeiten, um diese Informationen oder den Zugriff bereitzustellen.

15.3 Internationale Datenübermittlung

Der Kunde willigt ein, dass IBM Kontaktinformationen zum Zwecke der Durchführung und Förderung der Geschäftsbeziehung (einschließlich Marketingzwecken) zwischen dem Kunden und den IBM Unternehmen verarbeitet und nutzt (im Folgenden in dieser Ziffer "Verwendungszweck" genannt). Kontaktinformationen sind geschäftsbezogene Kontaktinformationen, die IBM durch den Kunden zugänglich gemacht werden; dazu gehören u. a. Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen von Mitarbeitern und Vertragspartnern des Kunden. IBM Unternehmen sind die International Business Machines Corporation mit Sitz in Armonk, New York (USA), deren verbundene Unternehmen und IBM Business Partner sowie deren Subunternehmer. Der Kunde willigt ferner ein, dass Kontaktinformationen im Rahmen des Verwendungszwecks den IBM Unternehmen zugänglich gemacht und durch diese verarbeitet und genutzt werden können. IBM wird in diesem Zusammenhang sämtliche Kontaktinformationen im Rahmen der anwendbaren Vorschriften zum Datenschutz und zur elektronischen Kommunikation im Rahmen des Verwendungszwecks verarbeiten und nutzen. Sofern aufgrund der Vorschriften zum Datenschutz und zur elektronischen Kommunikation erforderlich, sichert der Kunde zu, die vorherige Zustimmung der Kontaktpersonen eingeholt zu haben bzw. einzuholen und diese entsprechend informiert zu haben bzw. zu informieren. Damit stellt der Kunde sicher, dass IBM Unternehmen die Kontaktinformationen im Rahmen des Verwendungszwecks verarbeiten und nutzen können und mit den Kontaktpersonen, z. B. auch per E-Mail, Kontakt aufnehmen können. Der Kunde stimmt der Übermittlung von Kontaktinformationen in Länder außerhalb der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft unter der Maßgabe zu, dass IBM durch geeignete Maßnahmen ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellt. Dies kann z. B. durch Abschluss der von der EU-Kommission veröffentlichten Standardvertragsklauseln oder sonstigen von der zuständigen Datenschutzbehörde freigegebenen vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.

15.4 Datensicherheit

IBM wird in Übereinstimmung mit ihren etablierten Verfahrensweisen, die bei Bedarf überarbeitet werden, wirtschaftlich angemessene Schritte unternehmen, um Folgendes zu implementieren:

- Kontrollmechanismen, um den unbefugten Zugriff auf Einrichtungen, in denen Inhalt gespeichert und verarbeitet wird, zu beschränken;
- Mechanismen zum Schutz der Integrität der Ausrüstung, auf der Inhalt gespeichert und verarbeitet wird;
- Maßnahmen zur Sicherheitsüberprüfung, die darauf abzielen, Sicherheitslücken in Systemen, Netzen, Betriebssystemen und Anwendungen zu erkennen und zu beheben;
- Kontrollmechanismen für den Netz-, Web- und E-Mail-Verkehr, die darauf abzielen, nicht authentifizierte Zugriffe zu beschränken und Schutz vor bekannten und prognostizierten Sicherheitslücken zu bieten; und
- Kontrollmechanismen für Problemmanagement und Change-Management sowie Protokollierung von Verwaltungsaufgaben auf Einheiten.

16. Einhaltung geltender Exportgesetze

Die Vertragsparteien sind für die Einhaltung der jeweils für sie anwendbaren Import- und Exportgesetze und -bestimmungen, einschließlich der US-Embargo- und -Sanktionsbestimmungen sowie des Exportverbots an bestimmte Endanwender oder für verbotene Endanwendungen (einschließlich der Verwendung in Nuklearanlagen, Raumfahrt- oder Raketensystemen sowie chemischen und biologischen Waffensystemen), verantwortlich. Der Kunde bestätigt, dass der Inhalt weder vollständig noch teilweise

unter die Bedingungen der International Traffic in Arms Regulations (ITAR) der USA (Regelung des internationalen Waffenhandels) fällt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM für die Bereitstellung des IBM SaaS globale Ressourcen (Staatsbürger aus der EU und außerhalb der EU, sowohl vor Ort als auch an Standorten weltweit) einsetzen kann. Er bestätigt ferner, dass für die Inhalte, die IBM im Rahmen des IBM SaaS zugänglich sind, keine Exportlizenzen erforderlich sind, und dass für den Export an bestimmte globale Ressourcen oder Mitarbeiter von IBM unter den anwendbaren Außenhandelsgesetzen keine Beschränkungen gelten.

17. Haftungsfreistellung

Der Kunde verpflichtet sich, IBM für alle Ansprüche Dritter, die aufgrund oder im Zusammenhang mit 1) der Verletzung der Internetnutzungsbedingungen durch den Kunden oder einen IBM SaaS-Benutzer oder dadurch, dass 2) Inhalt vom Kunden oder einem IBM SaaS-Benutzer innerhalb des IBM SaaS erstellt, im IBM SaaS bereitgestellt oder in den IBM SaaS hochgeladen oder übertragen wurde, geltend gemacht werden, zu entschädigen, diese dagegen zu verteidigen und davon freizustellen.

18. Verletzung von Urheberrechten

Einer der IBM Geschäftsgrundsätze ist die Achtung der geistigen Eigentumsrechte Dritter. Rufen Sie die Seite "Digital Millennium Copyright Act Notices" unter <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> auf, um Verletzungen urheberrechtlich geschützter Materialien zu melden.

19. Gewährleistung und Ausschlüsse

19.1 Keine Gewährleistung

Vorbehaltlich einer gesetzlichen Gewährleistung, die nicht ausgeschlossen werden kann, übernimmt IBM weder ausdrücklich noch stillschweigend irgendeine Art von Gewährleistung im Hinblick auf den IBM SaaS, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die stillschweigenden Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, für zufriedenstellende Qualität, für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck, für Rechtsmängel oder für die Freiheit von Rechten Dritter.

20. Spezifische Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

In Verbindung mit seiner Nutzung des IBM SaaS erklärt der Kunde sich damit einverstanden, dass (i) IBM SaaS-Benutzernamen, Berufsbezeichnungen, Firmennamen und Fotos von einem IBM SaaS-Benutzer als Teil seines Profils ("Profil") gegenüber anderen SaaS-Benutzern des jeweiligen Angebots veröffentlicht werden dürfen und dass das Profil von eben solchen IBM SaaS-Benutzern eingesehen werden kann und (ii) dass er jederzeit verlangen kann, dass sein IBM SaaS-Benutzerprofil korrigiert oder aus dem IBM SaaS entfernt wird. Das Profil wird daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf den IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

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

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde eine angemessene Anzahl ClientIDs, um seinen Anforderungen an Webanalysen gerecht zu werden. Dazu gehören bei Bedarf ein (1) bis 50 ClientIDs, die dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Alle weiteren ClientIDs unterliegen einer zusätzlichen Gebühr.
- b. IBM Coremetrics Explore (einschließlich 50 Explore-Berichten pro Monat)
- c. Zehn (10) Berichtssegmente
- d. Fünf (5) Zuordnungsfenster
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles

- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (ggf. fallen Migrationsgebühren an)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Im Rahmen von IBM Coremetrics Enterprise Analytics ändert sich der Leistungsumfang von IBM Coremetrics Web Analytics wie folgt:

- a. Insgesamt 50 Explore-Berichte pro Monat sind eingeschlossen, unabhängig von der Anzahl der Sites, die mit Coremetrics Enterprise Analytics verwaltet werden. Jeder übergebene Explore-Bericht, der für eine Site ausgeführt wird, zählt als separater Bericht und wird bei der Ermittlung der Gesamtzahl von 50 Berichten berücksichtigt.
- b. Für jede mit Coremetrics Enterprise Analytics verwaltete Site sind zehn (10) Berichtssegmente eingeschlossen.
- c. Für jede mit Coremetrics Enterprise Analytics verwaltete Site sind fünf (5) Zuordnungsfenster eingeschlossen.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark-Service

Obwohl die IBM Benchmark-Services standardmäßig Bestandteil des IBM SaaS sind, ist die Teilnahme daran *optional*. Falls der Kunde *nicht* daran teilnehmen möchte, sollte er bitte seinen zuständigen Vertriebsbeauftragten informieren. Zur Bereitstellung von Benchmarking-Services muss IBM Übersichtsdaten von IBM Kunden erstellen, auf diese Daten zugreifen, sie verarbeiten und analysieren und mit den Übersichtsdaten der Kunden die Aggregatdaten füllen, die in jedem IBM Benchmarking-Service verwendet werden. IBM wird die Übersichtsdaten eines Kunden Dritten gegenüber weder in einer Art und Weise offenlegen noch allgemein verfügbar machen, die Rückschlüsse auf den Kunden, seine Produktmarken, Marken oder irgendeinen Besucher zulässt. Ungeachtet des vorher Gesagten bestehen für IBM aus dieser Vereinbarung in Verbindung mit der Bereitstellung der IBM Benchmarking-Services keinerlei Beschränkungen im Hinblick auf: (i) das Zusammenfassen der Übersichtsdaten des Kunden mit den Übersichtsdaten eines anderen Kunden zur Erstellung eines Pools an Aggregatdaten, die Verwendung der Übersichtsdaten des Kunden für den Zugriff auf die Aggregatdaten und deren Analyse oder die Offenlegung oder Verwendung der Aggregatdaten; oder (ii) die Verwendung der Übersichtsdaten des Kunden, um Services für den Kunden bereitzustellen und dem Kunden die Teilnahme am IBM Benchmarking-Service zu ermöglichen. Unter keinen Umständen werden die Übersichtsdaten des Kunden offengelegt, es sei denn, der Kunde hat vorher seine schriftliche Genehmigung dazu erteilt. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM ist der Kunde nicht berechtigt, einen IBM Benchmarking-Bericht bzw. dessen Inhalt oder ihm zur Verfügung gestellte Übersichtsdaten oder Aggregatdaten an Dritte weiterzugeben oder Dritten den Zugriff darauf zu ermöglichen. Ausgenommen hiervon sind Berater oder Auftragnehmer, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Services durch den Kunden ggf. hinzugezogen werden, wobei die Weitergabe oder Offenlegung in jedem Fall unter einer Vertraulichkeitsvereinbarung zu erfolgen hat, die inhaltlich der Geheimhaltungsklausel des Vertrags entspricht. Die IBM Benchmarking-Berichte und ihr Inhalt sowie die Aggregatdaten sind Eigentum von IBM und stellen vertrauliche Informationen von IBM dar, wie in der Geheimhaltungsklausel des Vertrags dargelegt. Es ist dem Kunden gestattet, seinen Mitarbeitern und Beratern Kopien eines IBM Benchmarking-Service-Berichts bereitzustellen oder den Zugriff darauf zu ermöglichen, sofern diese Personen davon in Kenntnis gesetzt wurden, dass die Weitergabe des Berichts und seines Inhalts an Dritte untersagt ist.

- a. **“Übersichtsdaten”** sind als bestimmte KPI-Metriken (Key Performance Indicators) eines einzelnen IBM Kunden definiert.
- b. **“Aggregatdaten”** sind als sämtliche Übersichtsdaten aller IBM Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, einschließlich deren Unterbranchen.
- c. Eine **“Unterbranche”** ist als eine Gruppe bestehend aus nicht weniger als vier (4) Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, wobei jedes Mitglied jeder Unterbranche basierend auf den verkauften Produkten und den Zielmärkten in einem ähnlichen Geschäftsfeld tätig ist (z. B. Bekleidung, Schmuck, Bürobedarf usw.).

21. Allgemeines

Falls eine der Regelungen dieser Nutzungsbedingungen im Rahmen des geltenden Rechts ungültig oder undurchführbar ist, sind die übrigen Regelungen dieser Nutzungsbedingungen davon nicht betroffen und gelten weiterhin in vollem Umfang. Der Verzicht einer Vertragspartei auf die strikte Einhaltung des Vertrags oder die Durchsetzung eines Rechtsanspruchs bedeutet nicht, dass diese Partei diesen Anspruch nicht zu einem späteren Zeitpunkt geltend machen kann, sowohl in Bezug auf das betreffende Verschulden als auch bei späteren Verschulden. Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen, die sich ihrer Natur nach auf die Zeit nach der Beendigung der Nutzungsbedingungen oder der derzeitigen Subscription-Laufzeit erstrecken, bleiben bis zu ihrer Erfüllung in Kraft und gelten auch für eventuelle Rechtsnachfolger und Zessionare.

22. Vollständige Vereinbarung

Diese Nutzungsbedingungen und der Vertrag stellen die vollständige Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien dar und ersetzen alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen dem Kunden und IBM. Falls sich die Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen und des Vertrags widersprechen, haben diese Nutzungsbedingungen Vorrang vor dem Vertrag.

Zusätzliche oder abweichende Bedingungen in einer schriftlichen Mitteilung des Kunden (z. B. in einer Bestellung, Bestätigung oder E-Mail) sind unwirksam. Diese Nutzungsbedingungen können nur in der hier beschriebenen Weise geändert bzw. ergänzt werden.

Teil 2 - Länderspezifische Bedingungen

Die nachfolgenden länderspezifischen Bedingungen 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 des asiatisch-pazifischen Raums und
- Änderungen oder Ergänzungen für die EMEA-Länder (Europa, Naher/Mittlerer Osten und Afrika)

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS

AUSTRALIEN

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

NEUSEELAND

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

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

MITGLIEDSSTAATEN DER EUROPÄISCHEN UNION

Ziffer 19 (Gewährleistung und Ausschlüsse) wird wie folgt ergänzt:

In der Europäischen Union ("EU") sind für Verbraucher unter den geltenden nationalen rechtlichen Bestimmungen Rechte für den Verkauf von Konsumgütern definiert. Diese Rechte sind von den Bestimmungen in Ziffer 19 (Gewährleistung und Ausschlüsse) nicht betroffen.

ÖSTERREICH

19. Gewährleistung und Ausschlüsse

Wenn der Kunde eine Gebühr für den IBM SaaS bezahlt hat, wird Ziffer 19 (Gewährleistung und Ausschlüsse) vollständig durch den folgenden Wortlaut ersetzt:

19. Gewährleistungen und Ausschlüsse

IBM stellt den IBM SaaS in Übereinstimmung mit den Beschreibungen bereit, die in der IBM SaaS-Ankündigung zu finden sind, und wird ihn für die Dauer des IBM SaaS in diesem Zustand aufrechterhalten. IBM sowie die mit IBM verbundenen Unternehmen und Lieferanten übernehmen keine weiteren Gewährleistungen ("Gewährleistungsausschluss").

Sofern Gewährleistungen für die als Teil des IBM SaaS bereitgestellte Aktivierungssoftware eingeräumt werden, sind diese in den jeweiligen Lizenzvereinbarungen zu finden.

DEUTSCHLAND

19. Gewährleistung und Ausschlüsse

Wenn der Kunde eine Gebühr für den IBM SaaS bezahlt hat, wird Ziffer 19 (Gewährleistung und Ausschlüsse) vollständig durch den folgenden Wortlaut ersetzt:

19. Gewährleistungen und Ausschlüsse

IBM stellt den IBM SaaS in Übereinstimmung mit den Beschreibungen bereit, die in der IBM SaaS-Ankündigung zu finden sind, und wird ihn für die Dauer des IBM SaaS in diesem Zustand aufrechterhalten. IBM sowie die mit IBM verbundenen Unternehmen und Lieferanten übernehmen keine weiteren Gewährleistungen ("Gewährleistungsausschluss").

Sofern Gewährleistungen für die als Teil des IBM SaaS bereitgestellte Aktivierungssoftware eingeräumt werden, sind diese in den jeweiligen Lizenzvereinbarungen zu finden.

IRLAND

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLAND UND GROSSBRITANNIEN

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.