

## 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 Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel 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

einzig 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 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 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 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.

Im IBM SaaS ist die folgende Aktivierungssoftware enthalten:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

## 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:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

## 8. Remote Services (vom Menschen erbracht)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Beinhaltet bis zu 40 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration zur Einarbeitung (Onboarding) von Kunden in IBM Coremetrics Web Analytics. Die Services enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### 8.2 IBM Coremetrics LIVEmail Premium Onboarding Services

Beinhaltet bis zu 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.

### 8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

Beinhaltet für Kunden, die Dynamic Delivery einsetzen, bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie für Schulung und Konfiguration zur Einarbeitung (Onboarding) in IBM Coremetrics Content Recommendations. Für Kunden, die Flat Delivery einsetzen, sind bis zu 40 Stunden vorgesehen. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### 8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Beinhaltet bis zu 16 Stunden für die Fernanalyse der Website des Kunden zur Optimierung des Tagging. Dazu gehört unter anderem 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.

### 8.5 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.

### 8.6 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 zeigt auf, welche Möglichkeiten bestehen, um die Besuchererfahrung an wichtigen Konversionspunkten zu verbessern. Die Services werden pro ClientID erworben und enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### 8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Beinhaltet bis zu 50 Stunden für eine schnellere Basisdatenerfassung durch Bereitstellung einer kundenspezifischen globalen JavaScript-Datei, die auf die Tagging-Anforderungen des Kunden zugeschnitten ist, 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.

### 8.8 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.

### **8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop**

Dieser Workshop, der bis zu 40 Schulungsstunden umfasst, unterstützt die Business-Manager des Kunden bei einer besseren Datennutzung 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.

### **8.10 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.

### **8.11 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 Daten für Merchandising-Berichte zu generieren. 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 diese Nutzungsbedingungen nicht einhält und eine 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. um eine automatische Verlängerung der IBM SaaS-Subscription-Laufzeit zu vermeiden, muss der Kunde 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 Ausfallzeiten auftreten.

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 (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 zukünftig zu ändern, um Updates zu berücksichtigen, die ggf. während der Subscription-Laufzeit für den IBM SaaS zur Verfügung gestellt werden, und um gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen. IBM wird den Kunden mindestens dreißig (30) Tage vor Inkrafttreten der geänderten Bedingungen davon in Kenntnis zu setzen. Subscription-Verlängerungen unterliegen den zum Zeitpunkt der Verlängerung geltenden 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.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/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 Datenschutzverantwortlicher 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, dass er allein für alle personenbezogenen Daten verantwortlich ist, die im Inhalt enthalten sein können, einschließlich aller Informationen, die ein IBM SaaS-Benutzer in seinem Namen gemeinsam mit Dritten nutzt. 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.

Der IBM SaaS ist nicht für die Speicherung oder den Erhalt sensibler personenbezogener Daten oder geschützter Gesundheitsdaten (Protected Health Information, PHI) (wie nachstehend definiert) in jeglicher Form vorgesehen, und der Kunde muss für alle angemessenen Kosten und sonstigen Ausgaben aufkommen, die IBM im Zusammenhang mit solchen Informationen entstehen, die an IBM weitergegeben wurden oder deren Verlust oder Offenlegung durch IBM verursacht wurde, einschließlich der Aufwendungen, die sich aus den Ansprüchen Dritter ergeben. „Sensible personenbezogene Daten“ sind 1) personenbezogene Daten, deren Verlust zwingend eine Benachrichtigung über eine Datenschutzverletzung auslösen würde, und umfassen, ohne darauf beschränkt zu sein, Finanzdaten, nationale Identifikationsnummern (z. B. Sozialversicherungsnummern) oder andere behördlich ausgestellte Identifikationsnummern, z. B. Führerschein- oder Passnummern, Bankkontonummern, Kreditkarten- oder Kundenkartenummern; und 2) personenbezogene Daten, die sich auf die Rassen- oder ethnische Zugehörigkeit, sexuelle Ausrichtung, politische Meinungen, religiöse, ideologische oder philosophische Ansichten oder Aktivitäten oder die Mitgliedschaft in Gewerkschaften beziehen. „Geschützte Gesundheitsdaten“ sind „im Einzelfall identifizierbare Informationen über den Gesundheitszustand“ gemäß der Definition im Health Information Portability and Accountability Act von 1996 („HIPAA“) in der jeweils geltenden Fassung.

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten über Landesgrenzen hinweg durch Unternehmen und in den Ländern verarbeiten lassen kann, die dem Kunden mitgeteilt werden. 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. Soweit erforderlich, wird IBM mit dem Kunden ferner eine Vereinbarung basierend auf den EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten abschließen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich zu entscheiden, ob die Übertragung personenbezogener Daten über Landesgrenzen hinweg im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen mit den geltenden Datenschutzgesetzen vereinbar ist, und bestätigt diese Entscheidung. IBM wird in angemessener Weise mit dem Kunden zusammenarbeiten, damit der Datenschutzverantwortliche des Kunden gesetzliche Anforderungen, insbesondere die Einholung zwingend erforderlicher Genehmigungen, erfüllen kann.

Wenn IBM die Art und Weise, in der personenbezogene Daten im Rahmen des IBM SaaS von IBM verarbeitet oder geschützt werden, ändert und die Änderung dazu führt, dass der Kunde die für ihn geltenden Datenschutzgesetze nicht mehr einhält, kann der Kunde die derzeitige Subscription-Laufzeit für den betroffenen IBM SaaS durch schriftliche Mitteilung an IBM innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung über die Änderung kündigen. Im Falle einer Kündigung aus diesem Grund ist IBM nicht verpflichtet, dem Kunden eine Rückvergütung oder eine Gutschrift auszustellen.

## **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.

Nach schriftlicher Aufforderung durch den Kunden wird IBM bei Kündigung oder Ablauf dieser Nutzungsbedingungen oder des Vertrags sämtliche Inhalte, die der Kunde als personenbezogene Daten kennzeichnet, vernichten oder an den Kunden zurückgeben.

Wenn der Kunde oder ein Datenschutzverantwortlicher 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 Schutz des Inhalts**

Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen im Vertrag verpflichtet sich IBM, den Inhalt des Kunden unter Anwendung der in diesen Nutzungsbedingungen beschriebenen Verfahren und Standards zu schützen.

- a. IBM wird den Inhalt des Kunden nicht absichtlich offenlegen oder verwenden, außer wie in diesen Nutzungsbedingungen zum Betrieb und zur Ausführung des IBM SaaS vorgesehen und unter Einhaltung der geltenden Gesetze durch IBM.
- b. IBM wird den Inhalt des Kunden ausschließlich auf Systemen verarbeiten, auf denen der IBM SaaS gehostet ist und betrieben wird und die nachfolgend genannten Sicherheitsverfahren und -prozesse implementiert wurden.

#### **15.4 Sicherheitsverfahren**

IBM hat Verfahren und Prozesse (die einer regelmäßigen Überarbeitung unterliegen) in Bezug auf die für das Hosting und den Betrieb des IBM SaaS eingesetzten Systeme implementiert und eingeführt. Diese Verfahren und Prozesse sind dazu vorgesehen, die Anfälligkeit der IBM Systeme gegenüber zufälligem Verlust, unrechtmäßigem Eindringen, unbefugtem Zugriff, Offenlegung, Änderung oder rechtswidrigen Handlungen, die den Inhalt oder die Nutzung des IBM SaaS durch den Kunden beeinträchtigen, missbrauchen oder auf andere Weise schädigen können, zu verringern. Eine Beschreibung der Verfahren und Prozesse sowie der technischen und betrieblichen Maßnahmen, die für den IBM SaaS zur Anwendung kommen, wird dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist dafür verantwortlich zu entscheiden, ob diese Verfahren und Prozesse seinen Anforderungen gerecht werden. Durch die Nutzung des IBM SaaS erklärt der Kunde seine Zustimmung zu den IBM Verfahren und Prozessen und bestätigt deren Angemessenheit für seine Zwecke. Sofern in den Sicherheitsverfahren für den IBM SaaS nicht ausdrücklich geregelt, übernimmt IBM keinerlei Gewährleistungen in Bezug auf die Sicherheitsfunktionen und macht keine diesbezüglichen Zusicherungen.

#### **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. Freistellung**

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 Service-Level-Agreements und Gewährleistungsausschlüsse**

Der IBM SaaS wird gemäß dem Service-Level-Agreement („SLA“), das diesen Nutzungsbedingungen beigelegt ist, und den darin dargelegten Abhilfemaßnahmen bereitgestellt. Das SLA stellt den ausschließlichen Abhilfeanspruch des Kunden in Bezug auf die darin festgelegten Service-Levels dar.

Vorbehaltlich des SLA oder 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.



IBM gewährleistet weder einen ununterbrochenen, sicheren oder fehlerfreien Betrieb des IBM SaaS noch dass IBM in der Lage ist, Unterbrechungen des IBM SaaS durch Dritte zu verhindern oder alle Mängel zu beheben.

Für die Ergebnisse aus der Nutzung des IBM SaaS ist der Kunde selbst verantwortlich.

## **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“ 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. Vier (4) 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)
- m. Maximal eine (1) ClientID, die in IBM Coremetrics Explore Live Reports aktiviert ist
- n. Gespeicherte „Sitzungsaktivitätsdaten“ umfassen unter anderem ausführliche Aufzeichnungen über die Sitzung eines Besuchers, einschließlich Zeitmarken, Kategorien und Seiten-IDs aller Seiten, die innerhalb einer Besuchersitzung angezeigt wurden. Die Sitzungsaktivitätsdaten werden von IBM Coremetrics für einen Zeitraum von 13 Wochen gespeichert. Danach werden die Sitzungsaktivitätsdaten gelöscht. Das Löschen der Daten hat Auswirkungen auf die „Setup“-Aufzeichnung (Aufzeichnungen, für die Benutzerkonfiguration und Initialisierung erforderlich sind), unter anderem auch auf Aufzeichnungen von One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis und On-Site Link Analysis für Zeiträume, die gelöscht worden sind.
- o. Gespeicherte „LIVEview-Berichtsdaten“ umfassen unter anderem Daten, die zur Darstellung von Ergebnissen im LIVEview-Click-Overlay-Bericht für den vom Benutzer ausgewählten Zeitraum verwendet werden, sowie andere Verwendungen dieser Daten, z. B. für Downloads, Exporte und Page-Zoom-Berichte. Die LIVEview-Berichtsdaten werden von IBM Coremetrics für einen Zeitraum von 13 Wochen gespeichert. Danach werden die LIVEview-Berichtsdaten gelöscht.
- p. Gespeicherte „Besucheraktivitätsdaten“ enthalten unter anderem ein Besucherprotokoll der Seiten, Produkte, Marketing-Aktivitäten, Bestellungen und weiterer ausgewählter Aktivitäten, die von einem

- q. Gespeicherte „LIVE Profile-Daten“ umfassen Attribute eines Besucherprofils, einschließlich Registrierungsdaten des Besuchers wie E-Mail-Adresse, Geschlecht, Alter und Ausbildung, sowie wichtige Eckdaten über den Benutzer, insbesondere das Datum des ersten Besuchs, den Gesamtausgabenbetrag und die ursprüngliche Verweisquelle. Die LIVE Profile-Daten des Kunden werden von IBM Coremetrics für die Dauer der Subscription-Laufzeit gespeichert.
- r. Gespeicherte „Standardberichtsdaten“ umfassen Best-Practice-Berichte und Dashboards, die IBM Coremetrics automatisch jede Nacht ohne Kunden-Setup verarbeitet. Die Standardberichte des Kunden werden von IBM Coremetrics fortlaufend für 27 Monate gespeichert. Das Löschen dieses Berichts wirkt sich auch auf benutzerdefinierte Berichtsansichten aus.

## 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 vier (4) 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 mindestens vier (4) Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, wobei jedes Mitglied jeder Unterbranche hinsichtlich der verkauften Produkte und der Zielmärkte in einem ähnlichen Geschäftsfeld tätig ist (z. B. Bekleidung, Schmuck, Bürobedarf usw.).

#### **20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service**

Der Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service umfasst ein standardisiertes Datenexportpaket, das die in IBM Coremetrics verfügbaren Rohdaten des Kunden enthält. Der Standard Data Export Service besteht aus mehreren definierten Formatdateien, die Informationen über Clickstreams, Seiten, Produkte, Warenkorbaktionen, Registrierungen, Bestellungen/Transaktionen und technische Merkmale der Besucher enthalten. Die Daten sind strukturiert auf mehrere Datendateien verteilt. Der Export kann täglich oder wöchentlich erfolgen.

#### **20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service**

Der Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service umfasst ein standardisiertes Datenexportpaket zur einmaligen Nutzung, das die in IBM Coremetrics verfügbaren Rohdaten des Kunden enthält. Der Zeitraum, für den Daten exportiert werden, ist abhängig von den Parametern zum Löschen der Daten, die in Ziffer 20 erläutert sind. Ungeachtet anderslautender Aussagen ist dieser Zeitraum, für den Langzeitdaten des Kunden exportiert werden, auf maximal zwei Jahre begrenzt. Die Daten werden auf die gleiche Weise strukturiert wie die Daten im IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

#### **20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services**

Im Rahmen der Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services hat der Kunde gemäß seiner Subscription Anspruch auf eine bestimmte Art und Anzahl von Advanced Reports pro Monat. Zum Beispiel:

- Im Rahmen der IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports hat der Kunde Anspruch auf fünf Advanced Reports pro Monat, die von IBM als Berichte mit „geringer“ Komplexität (simple) kategorisiert sind.
- Im Rahmen der IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports hat der Kunde Anspruch auf bis zu zwei Advanced Reports pro Monat, die von IBM als „komplex“ kategorisiert sind.

„Simple Reports“ sind als Berichte definiert, die weniger als eine (1) Million Datenzeilen umfassen und ausschließlich auf den von IBM Coremetrics erfassten Webanalysedaten des Kunden basieren und nicht auf zusätzlichen importierten Daten oder den Ausgabedaten anderer Berichte. Alle anderen Berichte sind als „Complex Reports“ definiert.

Falls der Kunde diese Advanced Report Services-Funktion benötigt, wird dafür eine Gebühr in Rechnung gestellt, die in einer kundenspezifischen Leistungsbeschreibung angegeben ist, die einer separaten Vereinbarung über Professional Services zwischen IBM und dem Kunden unterliegt.

#### **20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension**

Coremetrics Web Analytics Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- Sitzungsaktivitätsdaten für 12 weitere Wochen
- Besucheraktivitätsdaten für 12 weitere Monate
- Statistikberichte für 12 weitere Monate
- Persistent Report Segment-Daten für 12 weitere Wochen

#### **20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension**

Coremetrics Explore Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- IBM Coremetrics Explore-Daten für 12 weitere Monate

- IBM Coremetrics Explore-Berichte für 12 weitere Monate

## **21. Allgemeines**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM berechtigt ist, Basisstatistikdaten über die Nutzung des IBM SaaS durch den Kunden mithilfe von Cookie- und Tracking-Technologien in Übereinstimmung mit der IBM Datenschutzrichtlinie unter <http://www.ibm.com/privacy> zu erfassen und zu verwenden.

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 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 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.

# Service-Level-Agreement

---

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

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

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

- g. „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 eines Dritten
  - 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
- h. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- i. „Höhere Gewalt“ sind unabwendbare Ereignisse, wie 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 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 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 Unica Marketing Operation on Demand	J	N
IBM Unica Digital Profiler	J	J
IBM Unica Email Optimization	J	J
IBM Unica eReputation Manager	J	N
IBM Unica eDesign Optimizer	J	J
IBM Unica eContent Scorer	J	J
IBM Unica eDelivery Tracker	J	J
IBM Unica Social Email Analytics	J	J
IBM Unica eMessage	J	J
IBM eMessage Post Click Analytics	J	J
IBM Coremetrics Web Analytics	J	J
IBM Coremetrics Lifecycle	J	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	J	J

IBM Coremetrics Multichannel Analytics	J	N
IBM Coremetrics Social Analytics	J	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	J	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	J	J
IBM Coremetrics Search Marketing	J	N
IBM Coremetrics LIVEmail	J	N
IBM Coremetrics Explore	J	N
IBM Coremetrics AdTarget	J	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	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 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.