

IBM DemandTec

Diese IBM Nutzungsbedingungen (nachfolgend „Nutzungsbedingungen“ genannt) ergänzen die Bedingungen des IBM International Passport Advantage Vertrags oder des IBM International Passport Advantage Express Vertrags (nachfolgend „Vertrag“ genannt). Bitte lesen Sie diese IBM Nutzungsbedingungen aufmerksam durch, bevor Sie IBM SaaS und die zugehörige Aktivierungssoftware (wie nachstehend definiert) verwenden. Der Kunde darf IBM SaaS und die Aktivierungssoftware nur verwenden, wenn er zuvor diesen Nutzungsbedingungen zustimmt. Durch die Bestellung von IBM SaaS oder 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 von IBM SaaS angebotene Funktionalität in irgendeiner Weise nutzen oder daran teilnehmen noch die Aktivierungssoftware nutzen.

Teil 1 – Allgemeine Bedingungen

1. Verwendungszweck

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen gelten für folgende IBM SaaS-Angebote:

1.1 IBM SaaS für Einzelhändler

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 IBM SaaS für Konsumgüterunternehmen

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

Im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen bezieht sich der Begriff „IBM SaaS“ auf die bestimmten IBM SaaS-Angebote, die in dieser Ziffer 1 genannt sind.

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

2. Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden mit der nachstehend festgelegten Bedeutung verwendet:

Broker bezeichnet einen Kunden, der ein oder mehrere Konsumgüterunternehmen als deren Vertriebsbeauftragter repräsentiert und für das Unternehmen selbst und/oder den Einzelhandel zuständig ist.

Durch einen Broker vertretenes Konsumgüterunternehmen bezeichnet ein Unternehmen der Konsumgüterindustrie, das einen Broker mit der Vertretung gegenüber Einzelhandelsunternehmen im Zusammenhang mit der Planung von Werbeaktionen sowie der Unterbreitung von Angeboten und sonstigen Transaktionen beauftragt.

Konsumgüter sind Waren oder zugehörige Komponenten, die für den Direktverkauf an einen Verbraucher hergestellt oder vertrieben werden. Zu „Konsumgütern“ gehören Bekleidung und Schuhe, Lebensmittel und Getränke, Haushaltsreinigungs- und Körperpflegeprodukte, langlebige Konsumgüter und Haushaltsgeräte, Verbrauchsgüter, Spezialpflegeprodukte und Produkte für Heimtiere, aber keine Fahrzeuge, Flugzeuge, Finanzinstrumente, Services oder Immobilien.

Konsumgüterunternehmen bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter herstellt.

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 IBM SaaS und dessen Nutzung bereitgestellt werden.

Beteiligter Einzelhändler bezeichnet einen oder mehrere Einzelhandelsunternehmen, mit denen der Kunde aus der Konsumgüterindustrie einen Subscription-Vertrag über die Nutzung des betreffenden IBM SaaS-Angebots abgeschlossen hat.

Platform Enablement Services sind die Remote Services, die in Ziffer 6, Remote Services, aufgelistet sind.

Produktkategorie ist eine Gruppierung von Produkten (die auch als Artikel oder Artikelpositionen bezeichnet werden), die ähnliche Verbraucherbedürfnisse abdecken oder die miteinander in Beziehung stehen bzw. austauschbar sind. Produkte, die in der gleichen Kategorie zusammengefasst werden, müssen im Geschäft logistisch einfach zu verwalten sein. Die endgültige Entscheidung über die Zusammensetzung einer „Produktkategorie“ liegt im alleinigen Ermessen von IBM.

Einzelhändler bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter in geringer Stückzahl oder einzeln für den direkten Konsum durch den Verbraucher verkauft.

Gesamtverkaufsvolumen bezeichnet alle Produkte, die an Endverbraucher (im Falle eines Einzelhändlers) oder an beteiligte Einzelhändler (im Falle eines Konsumgüterunternehmens) über sämtliche Vertriebskanäle verkauft werden.

Hervorgehobene Begriffe, die nicht in diesen Nutzungsbedingungen definiert sind, sind im Vertrag definiert.

3. Allgemeine Bedingungen für Gebühren

3.1 Metriken

„Anwendung“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Anwendung ist ein eindeutig benanntes Softwareprogramm. Der Kunde muss für jede Anwendung, die während des in einem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums aufgerufen oder genutzt wird, ausreichende Berechtigungen erwerben.

„Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. 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 aller Kundenprojekte erwerben.

„Eine Million Umsatzumrechnungseinheiten“ (Million Revenue Conversion Units = MRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die Lizenzierung von IBM SaaS relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table in MRCUs umgerechnet werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die Anzahl der MRCUs erwerben, die erforderlich sind, um den Umsatz abzudecken, der von IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums, der im

Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder im Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, verarbeitet oder verwaltet wird.

„Eine Milliarde Umsatzumrechnungseinheiten“ (Billion Revenue Conversion Units = BRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die IBM SaaS-Abrechnung relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table in BRCUs umgerechnet werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für die Anzahl der BRCUs erwerben, die erforderlich sind, um den Umsatz abzudecken, der von IBM SaaS während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) oder im Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, verarbeitet oder verwaltet wird.

Die Definition von Umsatz zum Zweck der Berechnung der Anzahl an MRCUs oder BRCUs kann abhängig vom jeweiligen IBM SaaS-Angebot, wie im Folgenden erläutert, variieren.

3.1.1 IBM SaaS für Einzelhändler

a. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für die folgenden SaaS-Angebote:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

ist Umsatz definiert als das Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort.

b. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für die folgenden SaaS-Angebote:

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

ist Umsatz definiert als das durch Verkäufe von Werbeatikeln erzielte Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort. Im Sinne dieser Nutzungsbedingungen sind Werbeatikel sämtliche Produkte, die temporär beworben werden und/oder herabgesetzt sind oder im Rahmen von Werbeaktionen verkauft werden, z. B. durch temporäre Preissenkung, durch Erwähnung in einer Werbeanzeige oder Wurfesendung, durch Darbietung an einem Zweitstandort eines physischen Geschäfts oder durch Anzeige auf der Hauptseite einer Website und mittels Gutscheinen.

c. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud ist Umsatz definiert als das durch Verkäufe von preisreduzierten Artikeln erzielte Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort. Preisreduzierte Artikel sind Produkte, die mit einem permanenten Preisabschlag verkauft werden, üblicherweise um ein Überangebot zu verringern; dazu gehören auch Totalausverkäufe.

d. Der Kunde muss ausreichende Anwendungsberechtigungen für IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery entsprechend seiner Umsatzstufe erwerben. Die Umsatzstufen sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt. Für die Zwecke dieses IBM SaaS-Angebots entspricht der Umsatz dem Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort.

Stufe 1 = bis zu 3 BRCUs

Stufe 2 = bis zu BRCUs

Stufe 3 = bis zu 15 BRCUs

Stufe 4 = mehr als 15 BRCUs

3.1.2 IBM SaaS für Konsumgüterunternehmen

a. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für die folgenden SaaS-Angebote:

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

ist Umsatz definiert als das Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort, das durch Verkäufe zugehöriger Produktkategorien an beteiligte Einzelhändler erzielt wird.

b. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für die folgenden SaaS-Angebote:

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

ist Umsatz definiert als das Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort, das durch Verkäufe zugehöriger Produktkategorien erzielt wird.

c. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für die folgenden SaaS-Angebote:

- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

ist Umsatz definiert als das Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort, das durch Verkäufe zugehöriger Produktkategorien an den am Programm beteiligten Einzelhändler erzielt wird.

d. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program ist Umsatz definiert als das Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort, das mit dem am Programm beteiligten Einzelhändler erzielt wird.

e. Für die Zwecke der MRCU-Berechnung für IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program ist Umsatz definiert als das Gesamtverkaufsvolumen, das durch den Verkauf der vom Broker vertretenen Produkte an den beteiligten Einzelhändler erzielt wird.

3.1.3 Platform Enablement Services

Für alle Platform Enablement Services muss der Kunde ausreichende Kundenprojektberechtigungen entsprechend seiner Umsatzstufe erwerben. Die Umsatzstufen sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt. Für die Zwecke der Platform Enablement Services entspricht der Umsatz dem Gesamtverkaufsvolumen des ursprünglichen Kunden am Ursprungsstandort.

Stufe 1 = bis zu 3 BRCUs

Stufe 2 = bis zu BRCUs

Stufe 3 = bis zu 15 BRCUs

Stufe 4 = mehr als 15 BRCUs

3.2 Gebühren und Abrechnung

3.2.1 Einrichtung

Sofern im anwendbaren Auftragsdokument nicht abweichend festgelegt, berechnet IBM eine einmalige Einrichtungsgebühr zum Zeitpunkt der Bereitstellung von IBM SaaS. Die Gebühr und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

3.2.2 Abrechnungsoptionen

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

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

Die Subscription-Gebühr wird jährlich, vierteljährlich oder monatlich für die im Auftragsdokument angegebene Laufzeit berechnet. 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 IBM SaaS freigeschaltet ist.

3.2.4 Remote Services

Remote Services werden auf der Basis eines Kundenprojekts in Rechnung gestellt. Die Abrechnung für die Remote Services erfolgt jährlich, vierteljährlich oder monatlich gemäß der Festlegung im Auftragsdokument.

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 IBM SaaS-Nutzung bereitgestellt wurden, korrigiert oder aus den Benutzerinformationen entfernt werden. Diese Informationen werden daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

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

5. 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 außer zur Aktivierung oder Vereinfachung seines Zugriffs auf 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.

Die Aktivierungssoftware umfasst ohne Einschränkung die folgenden Komponenten:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

6. Remote Services

Die folgenden Remote Services können von Kunden des IBM SaaS-Angebots erworben werden:

- IBM DemandTec Price Management - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Planning - Platform Enablement Services

6.1 IBM Verantwortlichkeiten für IBM DemandTec Price Management – Platform Enablement Services und DemandTec Promotion Planning – Platform Enablement Services

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- In Zusammenarbeit mit dem Kunden alle erforderlichen Datenfelder gemäß der Beschreibung im maßgeblichen IBM Data Requirements Document für das jeweilige IBM SaaS-Angebot identifizieren (nachfolgend „Kundendaten“ genannt).

- Die Kundendaten auf wöchentlicher oder täglicher Basis entgegennehmen und laden und die Datenumsetzungsschnittstelle unter Verwendung von Standardtools warten. Falls der Kunde das Format der Kundendaten ändert, die Rückübertragung von Dateien an den Kunden in einem anderen Format anfordert oder eine Änderung der Datenzuordnungen und Automatisierungsscripts beantragt, um von neuen Daten profitieren zu können, fallen ggf. zusätzliche Gebühren an.
- Fortlaufende Standard-Account-Management-Services bereitstellen, damit die Unterstützung des Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten durch das Implementierungsteam weiterhin gewährleistet ist. Der Account-Management-Service wird als Remote-Service erbracht und sechs (6) Stunden pro Woche nicht überschreiten.

6.2 IBM Verantwortlichkeiten für IBM DemandTec Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services und IBM DemandTec Promotion Optimization – Platform Enablement Services

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- In Zusammenarbeit mit dem Kunden alle erforderlichen Datenfelder gemäß der Beschreibung im maßgeblichen IBM Data Requirements Document für das jeweilige IBM SaaS-Angebot identifizieren (nachfolgend „Kundendaten“ genannt).
- Die Kundendaten auf wöchentlicher oder täglicher Basis entgegennehmen und laden und die Datenumsetzungsschnittstelle unter Verwendung von Standardtools warten. Falls der Kunde das Format der Kundendaten ändert, die Rückübertragung von Dateien an den Kunden in einem anderen Format anfordert oder eine Änderung der Datenzuordnungen und Automatisierungsscripts beantragt, um von neuen Daten profitieren zu können, fallen ggf. zusätzliche Gebühren an.
- Eine dem IBM Standard entsprechende Datenvalidierung der modellierten Produktkategorien vornehmen. Die Datenvalidierung besteht aus automatisierten Jobs, die die Kundendaten auf potenzielle Fehler und Unregelmäßigkeiten hin überprüfen.
- Dem IBM Standard entsprechende ökonometrische Modellierungsservices für jede Produktkategorie in Übereinstimmung mit dem Projektplan bereitstellen. Diese Services beinhalten die Erstellung von Modell-Datasets, die Schätzung von Modellen, die Beurteilung der Modellqualität sowie bei Bedarf Fehlerbehebungsmaßnahmen im Zusammenhang mit den Modellen. Zu den Services gehören ferner die Erstellung eines Anfangsmodells für jede zugehörige Produktkategorie sowie fortlaufende Neumodellierungen in einem angemessenen Zeitintervall basierend auf der Dynamik der Kategorie nach angemessener Beurteilung durch IBM. Im Falle einer Datenanpassung durch den Kunden wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden darüber entscheiden, ob ein erneutes Laden der angepassten historischen Daten und eine Neumodellierung der betroffenen Produktkategorien gerechtfertigt ist, wobei ggf. zusätzliche Gebühren anfallen, die zum jeweiligen Zeitpunkt vereinbart werden.
- Fortlaufende Standard-Account-Management-Services bereitstellen, damit die Unterstützung des Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten durch das Implementierungsteam weiterhin gewährleistet ist. Der Account-Management-Service wird als Remote-Service erbracht und sechs (6) Stunden pro Woche nicht überschreiten.

6.3 Verantwortlichkeiten des Kunden:

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Ein hohes Maß an Unterstützung für das Projekt durch die Entscheidungsträger
- b. Den direkter Zugang für IBM Mitarbeiter in dem Umfang, der zur Durchführung der zugewiesenen Projektaktivitäten erforderlich ist
- c. Die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl qualifizierter Mitarbeiter zur Mitarbeit an dem Projekt, einschließlich:
 - IT-Programmierern, die mit dem Datenintegrationsteam von IBM zusammenarbeiten, um geeignete Datenschnittstellen zu erstellen und zu warten
 - Ansprechpartnern des Unternehmens, damit sichergestellt ist, dass Anwendungsanforderungen auf geeignete Weise in die Inhalte der Datenextrakte umgesetzt werden
 - eines motivierten Projektteams, das sich den erforderlichen technischen und Geschäftsprozessen verpflichtet fühlt

- d. Die für die Datenzuordnung relevante Dokumentation
- e. Die Übertragung der Kundendaten gemäß dem vereinbarten Zeitplan
- f. Die Bereitstellung der Kundendaten in dem IBM Format, das im aktuellen IBM Data Requirements Document angegeben ist
- g. Die Bereitstellung von Ressourcen, damit bei Problemen rechtzeitig reagiert werden kann
- h. Kundenunterstützung bei der Prüfung der bereitgestellten Informationen auf ihre Richtigkeit

Der Kunde bestätigt, dass sich die Nichterfüllung der obigen Verpflichtungen darauf auswirken kann, ob IBM in der Lage ist, die Platform Enablement Services für die im anwendbaren Auftragsdokument festgelegten Gebühren bereitzustellen. Verzögert sich die Bereitstellung der Platform Enablement Services oder steigen die Kosten von IBM für die Bereitstellung, weil der Kunde die obigen Voraussetzungen nicht erfüllt hat oder aufgrund anderer Umstände, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen, können zusätzliche Gebühren gefordert werden. Zusätzliche Gebühren und Abrechnungsbedingungen werden separat vereinbart und sind in einer Leistungsbeschreibung festgelegt.

7. Aussetzung von IBM SaaS und Kündigung

7.1 Aussetzung des Zugriffs

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 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.

7.2 Kündigung

IBM kann den Zugriff des Kunden auf 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 werden die Zugriffs- und sonstigen Rechte des Kunden in Bezug auf IBM SaaS aufgehoben und erlöschen. In diesem Fall müssen der Kunde und seine IBM SaaS-Benutzer die IBM SaaS-Nutzung umgehend einstellen und sämtliche Kopien der zugehörigen Aktivierungssoftware, die sich im Besitz oder unter der Kontrolle des Kunden befinden, vernichten.

8. Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

8.1 Automatische Verlängerung einer Subscription-Laufzeit

Der Kunde kann seine ablaufende IBM SaaS-Subscription-Laufzeit durch schriftliche Ermächtigung (z. B. Bestellschein, Bestellschreiben, Auftrag) vor dem Ablaufdatum in Übereinstimmung mit diesen Vertragsbedingungen verlängern.

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

Für die folgenden IBM SaaS-Angebote und Remote Services kommt die automatische Verlängerung der Subscription-Laufzeit zur Anwendung:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Planning - Platform Enablement Services

8.2 Verlängerung durch den Kunden erforderlich

Falls die Berechtigung des Kunden für IBM SaaS keine automatische Verlängerung vorsieht, kann der Kunde in diesem Fall die Subscription-Laufzeit verlängern, indem er entweder direkt bei IBM oder über einen IBM Reseller eine entsprechende Bestellung aufgibt.

Für die folgenden IBM SaaS-Angebote kommt die automatische Verlängerung der Subscription-Laufzeit nicht zur Anwendung:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

9. 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 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 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.

10. 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 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 setzen. Subscription-Verlängerungen unterliegen den zum Zeitpunkt der Verlängerung geltenden Nutzungsbedingungen.

11. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit ist technische Unterstützung für IBM SaaS und die Aktivierungssoftware eingeschlossen. Die verschiedenen Varianten der technischen Unterstützung sind unter <http://www.demandtec.com/support> ausführlich erläutert.

Ausgeschlossene Leistungen

Im Rahmen der technischen Unterstützung werden keine Unterstützungsleistungen erbracht für:

- a. das Design und die Entwicklung von Anwendungen,

- b. Probleme, die durch den Einsatz von IBM SaaS außerhalb der spezifizierten Betriebsumgebung auftreten, oder
- c. Produkte und Services des Kunden oder Dritter oder Probleme, die durch die Nutzung von IBM SaaS mit Produkten oder Services des Kunden oder Dritter entstehen.

12. Datenschutz und Datensicherheit

12.1 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist in Bezug auf alle personenbezogenen Daten, die IBM durch oder über den Kunden zur Verfügung gestellt werden, als alleiniger Verantwortlicher für die Daten für die Einhaltung aller anwendbaren Datenschutzgesetze oder ähnlicher Gesetze zuständig, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die EU-Richtlinie 95/46/EG (und Gesetze zur Umsetzung dieser Richtlinie), die die Verarbeitung personenbezogener Daten einschließlich besonderer Datenkategorien gemäß der Definition dieser Begriffe 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 von 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.

Soweit IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter vorübergehend (z. B. bei der Durchführung von Wartungsarbeiten) auf Speichermedien des Kunden (wie z. B. Festplatten, Speichereinheiten, Chips usw.) zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird.

Soweit ein solcher Zugriff nicht verhindert werden kann sowie in allen sonstigen Fällen, in denen IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (z. B. bei Entsorgung der Speichermedien) finden die „Ergänzenden Bedingungen IBM Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß §11 BDSG“ in der bei Vertragsschluss jeweils aktuellen Version Anwendung, die im Internet unter <http://www.ibm.com/support/operations/de/de/documentations> zu finden ist oder dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

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 seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die IBM durch den Kunden zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Faxnummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten. Der Kunde willigt ferner ein, dass die Kontaktdaten den IBM Unternehmen und IBM Business Partnern sowie deren jeweiligen Subunternehmern zugänglich gemacht und durch diese im Rahmen der

in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden. IBM Unternehmen sind die International Business Machines Corporation mit Sitz in Armonk, New York (USA) und deren verbundene Konzernunternehmen. Zu Marketingzwecken sind IBM, die IBM Unternehmen und IBM Business Partner berechtigt, die Kontaktdaten von Mitarbeitern des Kunden selbst oder durch Dritte zur Werbung per Telefon, Fax oder E-Mail für Produkte und Dienstleistungen von IBM zu verwenden. Der Kunde und seine Mitarbeiter sind berechtigt, der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ihrer Kontaktdaten zu Marketingzwecken gegenüber IBM jederzeit zu widersprechen. Der Kunde stimmt im Rahmen der in den beiden vorstehenden Absätzen genannten Verwendungszwecke der Übermittlung der Kontaktdaten 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 bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde freigegebenen vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.

Wenn IBM die Art und Weise, in der personenbezogene Daten im Rahmen von IBM SaaS 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 das betreffende IBM SaaS-Angebot 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.

12.2 Verantwortlichkeiten von IBM

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

IBM wird personenbezogene Daten zur Bereitstellung von 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 für die Verarbeitung der Kundendaten Verantwortlicher 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.

12.3 Schutz des Inhalts

Ungeachtet gegenteiliger Regelungen im Vertrag gilt Folgendes:

- a. IBM wird den Inhalt des Kunden nicht absichtlich offenlegen oder verwenden, außer wie in dieser Vereinbarung zum Betrieb und zur Ausführung von IBM SaaS vorgesehen und unter Einhaltung der geltenden Gesetze durch IBM; und
- b. IBM wird den Inhalt des Kunden ausschließlich auf Systemen verarbeiten, auf denen IBM SaaS gehostet und betrieben wird und auf denen die in Ziffer 12.4 genannten Sicherheitsverfahren und -prozesse implementiert sind.

12.4 Sicherheitsverfahren

IBM hat Verfahren und Prozesse (die einer regelmäßigen Überarbeitung unterliegen) in Bezug auf die für das Hosting und den Betrieb von 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 von 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 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 von 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 IBM SaaS nicht ausdrücklich geregelt, übernimmt IBM keinerlei Gewährleistungen in Bezug auf die Sicherheitsfunktionen und macht keine diesbezüglichen Zusicherungen.

13. 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 von 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 von 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.

14. Freistellung

Der Kunde verpflichtet sich, IBM für alle Ansprüche Dritter zu entschädigen, dagegen zu verteidigen und davon freizustellen, 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 in IBM SaaS erstellt, bereitgestellt, hochgeladen oder übertragen wurde, geltend gemacht werden.

15. 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.

16. Gewährleistung und Ausschlüsse

16.1 Begrenzte Gewährleistung

IBM gewährleistet, dass das IBM SaaS-Angebot seinen Spezifikationen entspricht, die von IBM veröffentlicht und bereitgestellt werden. Der Kunde ist damit einverstanden, dass diese Spezifikationen eventuell nur in englischer Sprache zur Verfügung gestellt werden, soweit nicht durch gesetzliche Regelung etwas anderes zwingend vorgeschrieben ist.

Wenn IBM SaaS nicht vertragsgemäß funktioniert und IBM nicht in der Lage ist, die Funktionsfähigkeit herzustellen, erhält der Kunde von IBM eine anteilige Rückerstattung der von ihm vorausbezahlten Beträge und das Recht des Kunden zur Nutzung von IBM SaaS erlischt. Diese begrenzte Gewährleistung bleibt während der Subscription-Laufzeit für das IBM SaaS-Angebot in Kraft.

17. Spezifische Bedingungen für das IBM SaaS-Angebot

17.1 Erforderliche Daten

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er IBM zur Nutzung von IBM SaaS für den Einzelhandel Produkt-, Finanz- und sonstige Daten (nachfolgend „Einzelhändlerdaten“ genannt) gemäß den Festlegungen im Retail IBM Data Requirements Document zur Verfügung stellen muss, wobei die Dokumentversion maßgeblich ist, die an dem Datum Gültigkeit hat, an dem die Daten bereitgestellt werden. Eine Kopie des aktuellen Retail Data Requirements Document ist unter <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> zu finden und kann von IBM bei Bedarf nach eigenem Ermessen geändert werden.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er IBM zur Nutzung von IBM SaaS für Konsumgüterunternehmen Produkt-, Finanz- und sonstigen Daten (die „Konsumgüterdaten“ und zusammen mit den Einzelhändlerdaten die „Kundendaten“) gemäß den Festlegungen im CP Data Requirements Document zur Verfügung stellen muss, wobei die Dokumentversion maßgeblich ist, die an dem Datum Gültigkeit hat, an dem die Daten bereitgestellt werden. Eine Kopie des aktuellen CP Data Requirements Document ist unter <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> zu finden und kann von IBM bei Bedarf nach eigenem Ermessen geändert werden.

Alle Kundendaten werden im Rahmen des Vertrags als „Inhalt“ angesehen.

17.2 IBM SaaS-Benutzerprofilinformationen

Durch die Nutzung von IBM SaaS erklärt der Kunde sich damit einverstanden, dass (i) IBM SaaS-Benutzernamen, Berufsbezeichnungen, Firmennamen und Fotos von einem IBM SaaS-Benutzer als Teil eines „Profils“ veröffentlicht werden dürfen und dass das Profil von anderen IBM SaaS-Benutzern eingesehen werden kann und (ii) dass er jederzeit verlangen kann, dass ein SaaS-Benutzerprofil korrigiert oder aus IBM SaaS entfernt wird. Das Profil wird daraufhin korrigiert oder entfernt. Ein Entfernen kann jedoch zur Folge haben, dass der Zugriff auf IBM SaaS nicht mehr möglich ist.

17.3 Lizenzerteilung

- a. Jedes Einzelhandelsunternehmen, das mit IBM einen Vertrag zur Nutzung von IBM SaaS im Rahmen eines "Hub and Spoke"-Programms (z. B. IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud und IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud) abschließt, gewährt IBM hiermit eine eingeschränkte, nicht ausschließliche und für die Dauer der Subscription-Laufzeit geltende Lizenz, seine Einzelhändlerdaten ausschließlich in dem Umfang zu nutzen, zu kopieren, zu speichern, aufzuzeichnen, zu übertragen, zu warten, anzuzeigen, zu drucken oder anderweitig zu verwenden, der zur Bereitstellung von IBM SaaS für die Geschäftspartner des Einzelhandelsunternehmens im Konsumgütersektor, die einen Subscription-Vertrag für das betreffende IBM SaaS-Angebot abgeschlossen haben, erforderlich ist.
- b. Ferner gewährt jeder Kunde (ob Einzelhandelsunternehmen oder Konsumgüterunternehmen) IBM hiermit eine nicht ausschließliche und für die Dauer der Subscription-Laufzeit geltende Lizenz (nachfolgend „Forschungslizenz“ genannt), die Kundendaten zu Forschungs- und/oder Data-Mining-Zwecken zu analysieren, zu nutzen, zu kopieren, zu speichern, aufzuzeichnen, zu übertragen, zu warten, anzuzeigen, zu drucken oder anderweitig zu verwenden, unter der Voraussetzung, dass IBM vorab alle Hinweise aus den Kundendaten entfernt, die ggf. (i) die Identität des Kunden oder (ii) vertrauliche oder proprietäre Aspekte der internen Geschäftsprozesse des Kunden preisgeben, und unter der weiteren Voraussetzung, dass der Kunde die Forschungslizenz zurückziehen kann, indem er IBM zum Zeitpunkt der ersten Unterzeichnung des anwendbaren Auftragsdokuments schriftlich davon in Kenntnis setzt.
- c. Jedes Konsumgüterunternehmen, das eine Berechtigung zur Nutzung von IBM SaaS im Rahmen eines „Hub and Spoke“-Programms (z. B. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program und IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) erwirbt, darf IBM SaaS nur im Rahmen eines Programms eines beteiligten Einzelhändlers und in Verbindung mit den Verkaufs- und Produktdaten des beteiligten Einzelhändlers nutzen. Die Nutzung von IBM SaaS oder der Verkaufs- und Produktdaten des beteiligten Einzelhändlers für andere Zwecke ist nicht gestattet.

17.4 Links zu Websites Dritter oder anderen Services

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

18. 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.

19. 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.

IBM Nutzungsbedingungen

Teil 2 – Länderspezifische Bedingungen

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

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

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER IN NORD-, MITTEL- UND SÜDAMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANISCHE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA UND PANAMA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRASILIEN

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

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

VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA

8. Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

ÄNDERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN FÜR DIE LÄNDER DES ASIATISCH-PAZIFISCHEN RAUMS

AUSTRALIEN

16.1. Limited Warranty

The following is added to the end of Section 16.1:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

BANGLADESCH, BHUTAN UND NEPAL

8. Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

JAPAN

16.1. Limited Warranty

The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

NEUSEELAND

16.1. Limited Warranty

The following is added to this Section 16.1:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have 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 16 (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 Verbrauchsgütern definiert. Diese Rechte sind von den Bestimmungen in Ziffer 16 (Gewährleistung und Ausschlüsse) nicht betroffen.

ÖSTERREICH

16. Gewährleistung und Ausschlüsse

Wenn der Kunde eine Gebühr für IBM SaaS bezahlt hat, wird Ziffer 16 (Gewährleistung und Ausschlüsse) vollständig durch den folgenden Wortlaut ersetzt:

16. Gewährleistungen und Ausschlüsse

IBM stellt IBM SaaS gemäß den Beschreibungen in der IBM SaaS-Ankündigung bereit und wird IBM SaaS während der IBM SaaS-Laufzeit in diesem Zustand aufrechterhalten. IBM sowie die mit IBM verbundenen Unternehmen und Lieferanten übernehmen keine weiteren Gewährleistungen („Gewährleistungsausschluss“).

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

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

8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

DEUTSCHLAND

16. Gewährleistung und Ausschlüsse

Wenn der Kunde eine Gebühr für IBM SaaS bezahlt hat, wird Ziffer 16 (Gewährleistung und Ausschlüsse) vollständig durch den folgenden Wortlaut ersetzt:

16. Gewährleistungen und Ausschlüsse

IBM stellt IBM SaaS gemäß den Beschreibungen in der IBM SaaS-Ankündigung bereit und wird IBM SaaS während der IBM SaaS-Laufzeit in diesem Zustand aufrechterhalten. IBM sowie die mit IBM verbundenen Unternehmen und Lieferanten übernehmen keine weiteren Gewährleistungen („Gewährleistungsausschluss“).

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

IRLAND

16. 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

19. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 19:

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 das folgende IBM SaaS-Angebot:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

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

1. Begriffsbestimmungen

- a. „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.
- b. „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.
- c. „Anspruch“ ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Subscription-Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 Uhr MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- e. „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.
- f. „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und keiner der Benutzer des Kunden in der Lage ist, auf den Service zuzugreifen, für den er über entsprechende Berechtigungen verfügt. Ausfallzeiten umfassen jedoch 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

- g. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- h. „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.
- i. „Geplante Systemausfallzeiten“ sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Durchführung von Wartungsarbeiten am Service.
- j. „Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.
- k. „Service“ bezeichnet den Service, auf den sich dieses SLA bezieht und der auf der ersten Seite dieses SLA genannt ist. Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.

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. 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.

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zwölf Prozent (12%) 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

Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

bei einem erreichten Service-Level von 99,884 %	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Unter 95,00 %	12 %

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: 540 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen – 540 Minuten Ausfallzeit = 42.660 Minuten <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> 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.