

## Beschreibung des IBM Cloud-Service

### IBM Digital Recommendations

#### Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

#### 1. Beschreibung des Cloud-Service

Die vom Kunden bestellten Angebote sind im Auftragsdokument angegeben. Für die Zwecke dieses Cloud-Service besteht das Auftragsdokument aus dem speziellen von IBM unterbreiteten Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM die Bereitstellung des Cloud-Service bestätigt. Ferner ist im Berechtigungsnachweis das Start- und Enddatum für die Laufzeit des Cloud-Service angegeben.

Mit IBM Digital Recommendations können Kunden den Prozess zur Erstellung personalisierter Angebotsempfehlungen automatisieren und optimieren. IBM unterstützt sowohl die Angebotsoptimierung für Produkte (IBM Product Recommendations) als auch für allgemeine Inhalte (IBM Content Recommendations), die als separat bestellbare Lösungen angeboten werden und im Folgenden beschrieben sind.

#### 1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations ist ein Cloud-Service-Angebot, das mit IBM Digital Analytics zusammenarbeitet. Für IBM Digital Analytics ist eine separate Cloud-Service-Subscription erforderlich. IBM Content Recommendations automatisiert und optimiert den Prozess zur Erstellung personalisierter Inhaltsempfehlungen für die Website des Kunden. Die Benutzerschnittstelle von IBM Content Recommendations bietet Funktionen zur Festlegung einer Strategie für Inhaltsempfehlungen und zur Definition spezifischer Geschäftsregeln, um den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden.

#### 1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations ist ein Cloud-Service-Angebot, das mit IBM Digital Analytics zusammenarbeitet. Für IBM Digital Analytics ist eine separate Cloud-Service-Subscription erforderlich. IBM Product Recommendations automatisiert und optimiert den Prozess zur Erstellung personalisierter Produktempfehlungen für die Website, die E-Mail-Kampagnen und andere Marketingkanäle des Kunden. Die Benutzerschnittstelle von IBM Product Recommendations bietet Funktionen zur Festlegung einer Empfehlungsstrategie, um den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden. Die Komponente für Geschäftsregelmanagement verfügt über eine grafische Benutzerschnittstelle zum Definieren erweiterter Geschäftsregeln, mit denen die vom Affinitätsalgorithmus der Lösung erzeugten abschließenden Produktempfehlungen überschrieben oder optimiert werden können. Zum Lieferumfang gehört eine A/B-Testkomponente, die speziell zur Durchführung von A/B/C- und D-Splittests ausgelegt ist, die Aufschluss darüber geben, welche relative Auswirkung unterschiedliche Angebotsstrategien für Produktempfehlungen auf die Konversion von Websitebesuchern haben.

#### 1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent bietet die gleichen Services wie IBM Product Recommendations, aber ohne dass eine Subscription für IBM Digital Analytics erforderlich ist.

#### 2. Sicherheitsbeschreibung

IBM implementiert die in diesem Abschnitt beschriebenen Verfahren und Vorgehensweisen und sorgt für deren Einhaltung.

#### 2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die veröffentlicht und an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren weltweit Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. Des Weiteren verfügt IBM über ein Sicherheitsteam, das sich ausschließlich mit Fragen der Informationssicherheit beschäftigt. Die IBM Sicherheitsrichtlinien und Standards werden jährlich überprüft und neu bewertet. Bei IBM internen Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt.

## 2.2 Zugriffssteuerung

IBM sorgt für die logische Trennung der Kundendaten. Die Kundendaten befinden sich in einem eigenen kundenspezifischen Schema und der Zugriff darauf erfolgt über den Cloud-Service oder durch einen vom Kunden angegebenen Datenexport. Der Zugriff auf den Cloud-Service und die Kundendaten wird von einem vom Kunden benannten Administrator kontrolliert und verwaltet. IBM verwendet beim Zugriff auf die Kundensysteme Mehrfaktorauthentifizierung und verschlüsselte VPN-Tunneltechnologie. Der Zugriff ist auf Personen beschränkt, die für die Wartung und Verwaltung des Cloud-Service und der zugehörigen Hardware- und Softwareinfrastruktur in externen Rechenzentren zuständig sind. IBM verwendet WiFi (auch 802.11) für den Datenverkehr im Netz mit WPA2-Verschlüsselung und AES (Advanced Encryption Standard) und bietet beim Zugriff auf Systeme, auf denen sich Kundendaten befinden, die Möglichkeit zur Unterdrückung der SSID sowie zur gegenseitigen Authentifizierung zwischen dem Server und den Endgeräten.

## 2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemressourcen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Innerhalb der Netzinfrastruktur und auf den Workstations der Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren oder mit Kundendaten in IBM Rechenzentren arbeiten, werden Kontrollmechanismen in Hardware und Software, Zugriffsprotokolle, Lesezugriff und Verschlüsselung eingesetzt, um die Wahrscheinlichkeit der Weitergabe und Ausführung von Computerviren und anderen Formen bekannter potenziell gefährlicher Codes zu verringern. IBM verwendet SSL-Verschlüsselung für die Datenübertragung im Netz (https) und in der IBM Infrastruktur kommen technologische Lösungen für End-to-End-Sicherheit zum Einsatz, wie z. B. Firewalls, Abwehr unbefugter Zugriffe und Malware-Schutztechnologien. Berechtigte Administratoren führen regelmäßig TCP/IP-Scans (Transmission Control Protocols/Internet Protocols) zur Ermittlung von Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. IBM Warehouse-Daten werden auf sekundäre Speicher im IBM Rechenzentrum kopiert und die tertiäre Archivierung (Band) wird zur Speicherung an einem externen Standort eines Drittanbieters für Disaster-Recovery verschlüsselt und dupliziert.

## 2.4 Aktivitätsprotokollierung

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositorys, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. IBM führt Protokolle mit Aufzeichnungen über i) erfolgreiche und nicht erfolgreiche Anmeldeversuche, ii) erfolgreiche und nicht erfolgreiche Versuche, von einem fernen Standort aus Zugriff auf die Infrastruktur zu erlangen, iii) Zugriffsversuche zum Aktualisieren der Betriebssystemressourcen und iv) Aktivitäten, die unter Verwendung der Berechtigung eines System- oder Sicherheitsadministrators durchgeführt werden.

## 2.5 Physische Sicherheit

Der Zutritt zu IBM Rechenzentren und Rechenzentren, die IBM von Dritten bereitgestellt werden, ist auf autorisierte Personen beschränkt. Der Zugang zur IBM Cloud-Service-Umgebung ist durch Mehrfaktorauthentifizierung gesichert. Dies schließt einen eindeutigen Zugangscode sowie biometrische Prüfung, Sicherheitspersonal rund um die Uhr (24x7), einen Wachdienst und Videoüberwachung ein. Das unbefugte Anzeigen, Kopieren, Ändern oder Entfernen von Medien, auf denen sich Kundendaten befinden, ist untersagt. Austauschbare Medien, auf denen Kundendaten gespeichert sind (einschließlich Thumb-Drives, CDs und DVDs) werden mit mindestens 256-Bit-AES-Verschlüsselung (oder einem gleichwertigen Verfahren) verschlüsselt. Auf den von IBM ausgegebenen Laptops und Workstations muss Festplattenverschlüsselung (PGP) eingerichtet sein und für den Zugriff auf sensitive Daten oder Kundendaten sind ggf. besondere Zugriffsberechtigungen erforderlich. Austauschbare Medien und mobile Einheiten (wie z. B. Datenträger, USB-Laufwerke, DVDs, Sicherungsbänder, Drucker und Laptops), auf denen sich Kundendaten befinden, werden von IBM vernichtet oder die auf solchen physischen Medien befindlichen Kundendaten werden vor der Wiederverwendung der Medien unleserlich gemacht und sind mit technischen Mitteln nicht wiederherstellbar. Damit Papierabfall nicht gelesen werden kann, wird er geschreddert und auf sichere und vertrauliche Weise entsorgt.

## 2.6 Compliance

IBM zertifiziert jährlich ihre Datenschutzverfahren auf Übereinstimmung mit den Safe-Harbor-Grundsätzen des United States Department of Commerce in Bezug auf Benachrichtigung, Wahlmöglichkeit, Weitergabe (Übermittlung an Dritte), Zugriff und Richtigkeit, Sicherheit, Durchsetzung und Überwachung. In den IBM Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard SSAE 16 (früher SAS 70) oder einem vergleichbaren Standard durchgeführt. IBM

überprüft die IBM Geschäftstätigkeit auf Einhaltung aller sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen. Von IBM werden regelmäßig Prüfungen und Audits durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Sicherheitsprüfungen, das regelmäßige Einspielen von Sicherheitspatches sowie Kennwortmanagement und -kontrolle sind Bestandteil der Sicherheitsrichtlinien. Sowohl IBM Mitarbeiter als auch externe Mitarbeiter müssen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teilnehmen. Die Mitarbeiter werden an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

### **3. Vereinbarte Service-Levels**

IBM bietet dem Kunden nach der Bereitstellung des Cloud-Service das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) an. Das bestimmte Angebot, auf das sich das SLA bezieht, ist nachstehend in der Tabelle unter „Service-Level“ angegeben und wird in diesem Abschnitt, in dem das SLA beschrieben wird, als „Service“ bezeichnet.

#### **3.1 Begriffsbestimmungen**

- a. „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.
- 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 vom Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. „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.
- e. „Ausfallzeit“ ist die Anwendungsausfallzeit und/oder die Ausfallzeit bei der Eingangsdatenerfassung und bezeichnet einen Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für die Services gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
  - Vorab geplante Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
  - Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen oder Internetausfälle usw.)
  - Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
  - 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
- f. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- g. „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.
- h. „Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

### **4. Gutschriften für Ausfallzeiten**

- a. Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch einzureichen, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 (wie nachstehend im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der

Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung unterstützen.

- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats eingereicht werden, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist.
- c. 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 Eingangsdatenerfassung 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.
- d. 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.
- e. 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 (%).
- f. 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.

## 5. Service-Levels

Service	Anwendbarer Service-Level	
	Anwendungsverfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Verfügbarkeit der Eingangsdatenerfassung in einem Vertragsmonat
IBM Product Recommendations	J	J
IBM Content Recommendations	J	J
IBM Product Recommendations Analytics Independent	J	J

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

Der Prozentsatz des „erreichten Service-Levels“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen          - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei          bei einem erreichten Service-Level von 99,884 %</p>
--	--

## 6. Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern des Service oder in Bezug auf von IBM bereitgestellte Beta- oder Testservices eingereicht werden. Das SLA bezieht sich nur auf Services im Produktionseinsatz und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung. Wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus seinem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat, darf er keinen Anspruch unter diesem SLA einreichen.

## 7. Informationen zu Berechtigungen, Abrechnung, Laufzeit und Unterstützung

### 7.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit der/den folgenden Metrik(en) verkauft:

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

Für die Zwecke dieses Cloud-Service-Angebots ist eine Client-ID gleichbedeutend mit einer Entitäts-ID.

- c. **Eintausend Umsatzumrechnungseinheiten** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Umsatzumrechnungseinheit ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die Abrechnung des Cloud-Service relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table) in RCUs umgerechnet werden. Jede TRCU-Berechtigung entspricht eintausend RCUs. Der Kunde muss ausreichende TRCU-Berechtigungen erwerben, um den Umsatzerlös abzudecken, der vom Cloud-Service während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums verarbeitet oder verwaltet wird.
- d. **Zehntausend USD Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend USD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend US-Dollar (USD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in USD abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.

- e. **Zehntausend EUR Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend EUR ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend Euro (EUR). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in EUR abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.
- f. **Zehntausend GBP Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend GBP ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend Pfund Sterling (GBP). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in GBP abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.
- g. **Eine Million YEN Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in einer (1) Million YEN ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in einer (1) Million japanischer YEN. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in YEN abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.
- h. **Zehntausend CAD Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend CAD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend kanadischen Dollar (CAD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in CAD abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.
- i. **Zehntausend AUD Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend AUD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend australischen Dollar (AUD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in AUD abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.
- j. **Zehntausend SGD Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend SGD ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend Singapur-Dollar (SGD). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in SGD abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.
- k. **Zehntausend BRL Umsatz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Umsatz in Zehntausend BRL ist der vom Kunden gemäß der Aufzeichnung des Cloud-Service über zurückverfolgte Online-Initiativen generierte Betrag, ausgedrückt in Zehntausend brasilianischen Real (BRL). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um den Gesamtumsatz in BRL abzudecken, der während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums generiert wird.

## 7.2 **Zusätzliche Berechtigungsinformationen: IBM Product Recommendations Analytics Independent**

Folgendes ist Bestandteil der Subscription für diesen Cloud-Service:

- Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde eine angemessene Anzahl Client-IDs (zwischen 1 und 50), um seinen Anforderungen gerecht zu werden.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import mit den Standarddatenimportmodulen (Kategoriedefinitionsdatei, Unternehmensproduktbericht und Vorhersagemetriken)

## **7.3 Gebühren und Abrechnung**

### **7.3.1 Abrechnungsoptionen**

Der für die Cloud-Service-Angebote zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument wie folgt angegeben:

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

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die Dauer der im Auftragsdokument angegebenen Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der monatlichen oder jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr, zuzüglich der Gebühren für Nutzungsüberschreitungen.

### **7.3.2 Anteilige Monatsgebühren**

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

### **7.3.3 Nutzungsüberschreitungen**

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden in einem Quartal (basierend auf einem Kalenderjahr, das am 1. Januar beginnt) die im Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Dreifache überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß den im Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt. Erfolgt die Bereitstellung des Cloud-Service innerhalb eines Quartals, wird die Nutzungsüberschreitung anteilig berechnet.

### **7.3.4 On-Demand**

On-Demand-Optionen werden im Monat der Bestellung zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

### **7.3.5 Einrichtung**

Die Einrichtungsgebühren sind im Auftragsdokument angegeben.

- a. Für IBM Product Recommendations Analytics Independent wird zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung eine einmalige Einrichtungsgebühr (Setup-Gebühr) mit dem Gebührensatz und für den Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt, die im Auftragsdokument angegeben sind.

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

Remote Services (von Menschen erbracht) werden nach der Gebührenmetrik für Kundenobjekte erworben.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – Dynamic or Mixed Delivery  
Beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration für das Onboarding in IBM Product Recommendations oder IBM Product Recommendations Analytics Independent für die dynamische oder gemischte Zustellung (Dynamic/Mixed Delivery). Diese Services enden 90 Tage nach dem Datum, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM Product Recommendations oder IBM Product Recommendations Analytics Independent freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services – Flat File Delivery  
Beinhaltet bis zu 40 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration für das Onboarding in IBM Product Recommendations oder IBM Product Recommendations Analytics Independent für die Zustellung in Form von Flatfiles (Flat File Delivery). Diese Services enden 90 Tage nach dem Datum, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM Product Recommendations oder IBM Product Recommendations Analytics Independent freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services  
Beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best Practices sowie Schulung und Konfiguration für das Onboarding in IBM Content Recommendations. Diese Services enden 90 Tage nach dem Datum, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf IBM Content Recommendations freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

## 7.4 Laufzeit und Verlängerungsoptionen

### 7.4.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf die im Auftragsdokument beschriebenen Bestandteile des Cloud-Service freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit sowie die Optionen für eine Laufzeitverlängerung sind im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Nutzungsumfang des Cloud-Service während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder an einen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Änderung wird im Auftragsdokument festgehalten.

### 7.4.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich der Cloud-Service am Ende der Laufzeit verlängert:

- a. Automatische Verlängerung  
Ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben, dass sich die Laufzeit automatisch verlängert, kann der ablaufende Cloud-Service gekündigt werden, indem der Kunde IBM durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Auftragsdokument genannten Ablaufdatum davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder ein IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im PoE-Teil des Auftragsdokuments genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.
- b. Fortlaufende Abrechnung  
Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service hat und der Cloud-Service fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die Nutzung des Cloud-Service und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder an einen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Beendigung wirksam wurde, berechnet.
- c. Verlängerung erforderlich  
Ist im Auftragsdokument des Kunden eine befristete Laufzeit angegeben, wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service entfernt. Um den Cloud-Service über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

## 7.5 Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für den Cloud-Service erbracht.

### **Reguläre Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sind:**

Sonntag 20:00 Uhr bis Freitag 19:00 Uhr US Central Time (von IBM eingehaltene gesetzliche Feiertage ausgenommen)

### **Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten:**

Diese Unterstützung ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen verfügbar.

Support-Hotline: 1-866-493-2673 in den USA (weitere Nummern sind über das Support-Portal verfügbar)

E-Mail: [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com)



Support-Portal (24x7): <https://support.ibmcloud.com> oder Support-Link innerhalb des Cloud-Service, über den Zugriff auf eine Online-Knowledge Base, Fragen und Antworten (FAQs), aufgezeichnete Schulungen, für den Download verfügbare Dokumentation sowie Einsicht in Tickets und Updates besteht

Live-Chat (für geschäftsbezogene Fragen zur Verwendung der Cloud-Service-Anwendungen): Sonntag bis Freitag von 20:00 Uhr bis 18:00 Uhr US Central Time (von IBM eingehaltene gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden.	Innerhalb 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden kann und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb.	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 8. Zusätzliche Informationen

### 8.1 Datenschutzhinweis und -richtlinien

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, (i) einen deutlich sichtbaren Link zu den für seine Website geltenden Nutzungsbedingungen und Datenschutzrichtlinien bereitzustellen, einschließlich eines Links zu den von ihm angewendeten Datenerfassungs- und Nutzungspraktiken sowie zu denjenigen von IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) darauf hinzuweisen, dass auf dem Computer des Besuchers von IBM im Namen des Kunden Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons abgelegt werden, und eine Erklärung über den Zweck und die Verwendung solcher Technologien mitzuliefern; und (iii) vom Besucher der Website dessen Zustimmung einzuholen, bevor Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Namen des Kunden auf den Geräten des Website-Besuchers abgelegt werden, soweit dies gesetzlich gefordert wird.