

IBM Digital Analytics

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics ist eine Lösung, die es den Kunden ermöglicht, die Interaktion von Webbesuchern mit ihrer Website zu verfolgen, und die Berichte und Key Performance Indicators (sog. KPIs) auf Basis der erfassten Daten liefert. Die Daten für den Cloud-Service werden über Serveraufrufe erfasst. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Kunden-ID zur Verarbeitung an den Cloud-Service übergeben werden. Die getaggten Daten werden anschließend vom Cloud-Service zur Erstellung von Berichten verarbeitet, die über die Benutzerschnittstelle des Cloud-Service zur Verfügung gestellt werden, um das Verhalten der Websitebesucher besser zu verstehen. Über die Benutzerschnittstelle können angepasste Ansichten und Berichte erstellt werden, die weitere Erkenntnisse liefern. Das Cloud-Service-Basispaket umfasst Folgendes:

- a. Eine Reihe von Berichten, die für fünf (5) verschiedene Branchen angepasst werden können: Content, Content/Commerce, Finanzdienstleistungen, Reisebranche oder Einzelhandel. Diese Berichte können als Ansichten aufbereitet werden, bei denen es sich um Varianten der Standardberichtsansichten handelt. Außerdem können Metriken nahezu in Echtzeit durch Überwachung von Dashboards angezeigt und anpassbare Besuchersegmente exportiert werden.
- b. Ein Tool für die Erstellung von Ad-hoc-Berichten, mit dem die Kunden neue Berichte aus den erfassten Digital-Analytics-Daten erstellen können.
- c. Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde eine angemessene Anzahl Kunden-IDs, um seinem Bedarf an Webanalysen gerecht zu werden:
 - Kunden, in deren Auftragsdokument DOMHQLL für die Subscription von IBM Digital Analytics angegeben ist, erhalten 1 bis 50 Kunden-IDs. Bei den 50 Kunden-IDs kann es sich um einzelne Standalone-IDs handeln; in einer Umgebung mit mehreren Standorten können die 50 Kunden-IDs eine Kombination aus globalen übergeordneten IDs und untergeordneten IDs bilden (wobei die untergeordneten IDs zu Berichtszwecken zu einer übergeordneten ID zusammengefasst werden). Alle weiteren Kunden-IDs unterliegen einer zusätzlichen Gebühr. Kunden, die von einer Standalone-Umgebung zu einer Umgebung mit mehreren Standorten wechseln wollen, können mit neuen Daten neu aufsetzen.
- d. Zehn (10) persistente Berichtssegmente und zehn (10) Einzelberichtssegmente pro Kunden-ID.
- e. Vier (4) Backward-Marketing-Zuordnungsfenster pro Kunden-ID. Die Einstellungen (Anzeigedauer des Fensters und Attributionslogik) können für drei (3) der Fenster angepasst werden, wobei für ein (1) Fenster feste Einstellungen (Dauer von 1 Tag und Last-Click-Attributionslogik) vorgegeben sind.
- f. 25 TruePath Funnels. Basierend auf der Bedarfseinschätzung von IBM erhält der Kunde ggf. eine angemessene Anzahl zusätzlicher TruePath Funnels bis zu einer Gesamtzahl von 50 pro Kunden-ID.
- g. IBM Digital Analytics Benchmark, pro Kunden-ID.
- h. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, pro Kunden-ID.
- i. IBM Digital Analytics Monitor, pro Kunden-ID.
- j. IBM Digital Analytics Dashboard.
- k. IBM Digital Analytics Import mit den Standarddatenimportmodulen (Kategoriedefinitionsdatei, Unternehmensproduktbericht und Vorhersagemetriken)
- l. IBM Digital Analytics Export, pro Kunden-ID.

- m. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, pro Kunden-ID. Es kann ggf. eine Migrationsgebühr fällig werden.
- n. Maximal eine (1) Kunden-ID, die in IBM Digital Analytics Explore Live-Berichten aktiviert ist. Auf Anforderung ist die Digital Data Exchange API eingeschlossen.
- o. Gespeicherte „Sitzungsaktivitätsdaten“ pro Kunden-ID sind ausführliche Aufzeichnungen in Best-Practice-Berichten über die Sitzung eines Besuchers, einschließlich Zeitmarken, Kategorien und Seiten-IDs aller Seiten, die innerhalb einer Besuchersitzung angezeigt wurden, die für einen Zeitraum von 13 Wochen gespeichert werden. Danach werden die Daten gelöscht. Das Löschen dieser Daten hat Auswirkungen auf die „Setup“-Berichterstellung (für die die Benutzerkonfiguration und Initialisierung erforderlich sind), einschließlich der Berichterstellung über One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis und On-Site Link Analysis für Zeiträume, die gelöscht worden sind.
- p. Gespeicherte „LIVEview-Berichtsdaten“ pro Kunden-ID sind Daten, die zur Darstellung von Ergebnissen im LIVEview-Click-Overlay-Bericht für den vom Benutzer ausgewählten Zeitraum verwendet werden, sowie andere Verwendungen dieser Daten, z. B. für Downloads und Exporte von Berichten sowie Page-Zoom-Berichte, die für einen Zeitraum von 13 Wochen gespeichert werden. Danach werden die Daten gelöscht.
- q. Gespeicherte „Besucheraktivitätsdaten“ pro Kunden-ID bestehen aus einem Besucherprotokoll der Seiten, Produkte, Marketingaktivitäten, Bestellungen und weiterer ausgewählter Aktivitäten von Best-Practice-Berichten im Zusammenhang mit einem Besucher, die für einen Zeitraum von 13 Monaten gespeichert werden. Danach werden die Daten gelöscht. Das Löschen dieser Daten hat Auswirkungen auf die „Setup“-Berichterstellung, einschließlich der Profildatensegmentanalyse für Zeiträume, die gelöscht wurden.
- r. Gespeicherte „LIVE Profile-Daten“ pro Kunden-ID sind Attribute eines Besucherprofils, einschließlich der Registrierungsdaten des Besuchers wie E-Mail-Adresse, Geschlecht, Alter und Ausbildung, und wichtige Eckdaten über den Benutzer, insbesondere das Datum des ersten Besuchs, der Gesamtausgabenbetrag und die ursprüngliche Verweisquelle, die während der Laufzeit des Cloud-Service gespeichert werden.
- s. Gespeicherte „Standardberichtsdaten“ pro Kunden-ID sind Best-Practice-Berichte und Dashboards, die der Cloud-Service automatisch jede Nacht ohne Kunden-Setup verarbeitet und die für einen Zeitraum von 27 Monaten auf rollierender Basis gespeichert werden. Das Löschen dieses Berichts wirkt sich auch auf benutzerdefinierte Berichtsansichten aus. Hinweis: Top-Line-Metriken und Berichtssegmente, die auf die Top-Line-Metriken angewendet werden, werden für die Dauer der Subscription-Laufzeit beibehalten, mit Ausnahme der Metriken US Session %, Element Views und Element Views/Session, die für die Dauer von 27 Monaten auf rollierender Basis gespeichert werden.
- t. Gespeicherte „Explore-Sitzungsaktivitätsdaten“ pro Kunden-ID umfassen ausführliche Aufzeichnungen über die Sitzung eines Besuchers, einschließlich Zeitmarken, Kategorien und Seiten-IDs aller Seiten, die innerhalb einer Besuchersitzung angezeigt wurden. Die Explore-Sitzungsaktivitätsdaten werden vom Cloud-Service für einen Zeitraum von 27 Monaten auf rollierender Basis gespeichert. Danach werden die Explore-Sitzungsaktivitätsdaten gelöscht. Das Löschen der Daten hat Auswirkungen auf den historischen Datumsbereich, für den ein Explore-Bericht verarbeitet werden kann.
- u. Gespeicherte „Explore-Berichtsdaten“ pro Kunden-ID umfassen Standardberichte sowie ad hoc angegebene Berichte und Dashboards in Explore, die vom Cloud-Service verarbeitet werden. Die Explore-Berichte des Kunden werden vom Cloud-Service über einen Zeitraum von siebenundzwanzig (27) Monaten auf rollierender Basis gespeichert.

1.2 Optionale Features

1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution

Eine Lösung, mit der Aufrufe von Inhalten durch Besucher außerhalb der Website des Kunden verfolgt werden können, um Kenntnisse daraus zu gewinnen, wie sich Marketingeinblendungen (z. B. Bannerwerbungen, Widgets, syndizierte Videos, Micro-Sites usw.) auf Konversionen auf der Website des Kunden auswirken.

1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle

Eine Lösung zur Ausführung von Berichten, die Auswertungen darüber liefern, ob die Besucher der Kundensite bestimmte Meilensteine über einen längeren Zeitraum erreicht haben.

1.2.3 IBM LIVEmail

Eine Lösung zur Erstellung von Besuchersegmenten und zur Weiterleitung dieser Segmente an eine Liste zertifizierter E-Mail-Service-Provider (ESPs) für zielgerichtete E-Mail-Kampagnen.

1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed

Eine Lösung, die ein Modul für die Datenfeedkonfiguration und -aktivierung bietet, mit dem die Kunden tägliche Datenexporte für ihre im Cloud-Service verfügbaren Rohdaten direkt festlegen und planen können.

1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel

Dieser Service stellt drei (3) zusätzliche Datenimportlösungen bereit. Diese sind:

- Mehrkanalimport
- Import von Besucherregistrierungsfeldern
- Datenerweiterungsimport

Die Anzahl der pro Kunden-ID berechtigten Datenerweiterungsimporte ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben.

1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services

Dieser Service besteht aus einem Modul für Datenfeedkonfiguration und -aktivierung, das innerhalb der IBM Digital Analytics Export-Anwendung implementiert wird. Über diesen Service kann der Kunde einen täglichen Datenexport für seine im Cloud-Service verfügbaren Rohdaten direkt festlegen und planen. Das Datenexportergebnis besteht aus mehreren Dateien (die der Kunde über die IBM Digital Analytics Export-Benutzerschnittstelle auswählt) mit einem definierten Format, die bestimmte Informationen über die Seitenaufrufe, Produktaufrufe, Shops, Bestellungen, Registrierungen oder andere verfolgte Aktivitäten jedes einzelnen Besuchers am Vortag enthalten.

1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension

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

- Sitzungsaktivitätsdaten für 12 weitere Wochen
- Besucheraktivitätsdaten für 12 weitere Monate
- Standardberichtsdaten für 12 weitere Monate

1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension

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

- IBM Digital Analytics Explore-Daten oder IBM Explore-Daten für 12 weitere Monate
- IBM Digital Analytics Explore-Berichte oder IBM Explore-Berichte für 12 weitere Monate

1.2.9 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows berechtigt den Kunden zur Verwendung einer bestimmten Anzahl zusätzlicher rückwärts gerichteter Marketing-Zuordnungsfenster über die im Cloud-Service enthaltene Standardanzahl hinaus. Die zusätzlich per Subscription erworbene Anzahl an Marketing-Zuordnungsfenstern ist die Gesamtzahl und nicht die Anzahl für jede Kunden-ID. Ein Marketing-Zuordnungsfenster, das mehreren Kunden-IDs zur Verfügung gestellt wird, wird bei der Ermittlung der Berechtigungen dementsprechend mehrfach gezählt.

1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments

Additional Report Segments berechtigt den Kunden zur Verwendung einer bestimmten Anzahl von zusätzlichen persistenten Berichtssegmenten und Einzelberichtssegmenten über die im Cloud-Service enthaltene Standardanzahl hinaus. Die in der Subscription enthaltene zusätzliche Anzahl an Berichtssegmenten kann mit jeder Kunden-ID verwendet werden. Jeweils 10 zusätzliche

Berichtssegmente entsprechen 10 persistenten Berichtssegmenten und 20 Einzelberichtssegmenten für jede Kunden-ID.

1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports

Mit Explore Unrestricted Reports wird die Anzahl der in der Subscription für IBM Digital Analytics enthaltenen Explore-Berichte erweitert und der Kunde erhält die Berechtigung zur Nutzung einer unbegrenzten Zahl an Explore-Berichten pro Monat.

1.4 Setup-Services

1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup

In diesem Setup-Service sind bis zu 40 Stunden an Remote-Services für Implementierung und Onboarding für die ursprüngliche Kunden-ID eingeschlossen. Die Services enden 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.4.2 IBM Digital Analytics Additional Client ID Implementation Entity ID On-Demand Setup

Dieser Service beinhaltet Implementierungsservices von jeweils bis zu acht (8) Stunden für jede Entitäts-ID, die zusätzlich zu der in IBM Digital Analytics One-Time Setup ursprünglich enthaltenen Entitäts-ID implementiert wird.

1.5 Remote erbrachte Services

1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services

Beinhaltet bis zu 20 Stunden für Fernberatungsleistungen im Zusammenhang mit Analysen, deren Durchführung der Kunde beabsichtigt. Der Art der Analyse wird durch Diskussion zwischen dem Kunden und dem IBM Analysten definiert. Die Analyse muss nach Einschätzung des IBM Analysten durchführbar sein. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services

Beinhaltet bis zu 50 Stunden zur schnelleren Baseline-Datenerfassung für eine einzige Webdomäne durch Bereitstellung einer kundenspezifischen globalen JavaScript-Datei, die auf die Tagging-Anforderungen des Kunden zugeschnitten ist, und der Dokumentation zur Wartung der JavaScript-Datei. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen.

Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernungen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

„Eingangsdatenerfassung“ ist die Erfassung ankommender Daten über die Elemente für die Eingangsdatenverarbeitung des Cloud-Service.

Cloud-Service	Anwendbarer Service-Level	
	Anwendungsverfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Verfügbarkeit der Eingangsdatenerfassung in einem Vertragsmonat
IBM Digital Analytics	J	J
IBM Digital Analytics Lifecycle	J	N
IBM Digital Analytics Impression Attribution	J	J
IBM Digital Analytics Multichannel	J	N
IBM Digital Analytics for Social Media	J	N
IBM LIVEmail	J	N
IBM Digital Analytics Explore	J	N
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	J	N

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,949 %	2 %
Unter 98,999 %	5 %
Unter 97,999 %	12 %
Unter 97,000 %	20 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, über ein Onlineunterstützungssystem, im Live-Chat oder telefonisch bereitgestellt („Technische Unterstützung“). Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte Service Support Guide enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Eine Million Serveraufrufe“ (Million Server Calls = MSCs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Entitäts-ID zur Verarbeitung an 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 Messzeitraums verarbeitet werden.
- „Eine Million Marketingeinblendungen“ (Million Marketing Impressions = MMIs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Marketingeinblendung ist jede Werbung oder jedes Banner, das auf einer Webseite angezeigt wird. Jede MMI-Berechtigung entspricht einer (1) Million Marketingeinblendungen, die vom Cloud-Service erfasst und verarbeitet werden. Der Kunde muss ausreichende MMI-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Marketingeinblendungen abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums verarbeitet werden.
- „Entitäts-ID“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung für eine innerhalb des Cloud-Service dargestellte Entität. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der im Cloud-Service identifizierten Entitäts-IDs während des Messzeitraums abzudecken, der im Auftragsdokument angegeben ist. Innerhalb des Cloud-Service trennt und/oder steuert die Entitäts-ID (die auch oft als Kunden-ID bezeichnet wird) die Zugriffsrechte auf die Daten im Cloud-Service, die verarbeitete Daten einer oder mehrerer Kunden-Websites umfassen können.
Für die Zwecke dieses Cloud-Service-Angebots ist eine Kunden-ID gleichbedeutend mit einer Entitäts-ID.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices, wie beispielsweise Schulungsmaßnahmen, Geschäftsanalysen oder ergebnisbasierten Serviceereignissen. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

5.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

Falls ein On-Demand-Setup-Service bestellt wird, wird dieser zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden in einem Quartal (basierend auf einem Kalenderjahr, das am 1. Januar beginnt) die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Dreifache überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

5.4 On-Demand-Gebühren

Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert. Nach der Aktivierung wird der im Auftragsdokument festgelegte Preis berechnet.

5.5 Gebühren für Remote Services

Die beschriebenen Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

5.6 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die Vertriebeinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der Vertriebeinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

7.3 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Obwohl die Benchmark-Services standardmäßig Teil des Cloud-Service sind, ist die Teilnahme daran optional. Kunden, die daran nicht teilnehmen wollen, sollten sich an die technische Unterstützung unter cm_support@us.ibm.com wenden. Zur Bereitstellung von Benchmarking-Services muss IBM bestimmte KPI-Metriken eines einzelnen IBM Kunden als Übersichtsdaten aufbereiten, auf diese Daten zugreifen, sie verarbeiten und analysieren und aus den Übersichtsdaten einen Bericht mit Aggregatdaten aller teilnehmenden IBM Kunden erstellen. IBM wird die Übersichtsdaten eines Kunden weder Dritten in einer Art und Weise offenlegen, die Rückschlüsse auf den Kunden, seine Produktmarken, Marken oder Besucher zulässt, noch diese Daten allgemein verfügbar machen. Die IBM Benchmarking-Berichte und ihr Inhalt sowie die Aggregatdaten sind das Eigentum von IBM und stellen vertrauliche Informationen von IBM dar.

7.4 IBM Digital Analytics Test Client IDs

Der Kunde erhält eine (1) Kunden-ID für Testzwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung (wird als Test-Kunden-ID bezeichnet). Über die technische Unterstützung (cm_support@us.ibm.com) können weitere Test-Kunden-IDs, insgesamt bis zu zehn (10) pro Kunde, angefordert werden. Testkunden-IDs sind auf 100.000 Serveraufrufe pro Tag begrenzt. IBM kann die Datenerfassung über eine Testkunden-ID unverzüglich stoppen, wenn mehr als 100.000 Serveraufrufe an einem einzigen Tag empfangen werden. Da Testkunden-IDs nur für Testzwecke vorgesehen sind, sind die Features nur in begrenztem Umfang aktiviert, und die für diese IDs erfassten und verarbeiteten Daten werden für einen Zeitraum von maximal fünf (5) Wochen aufbewahrt. Zugriff auf die Berichterstellung für die Test-Kunden-ID-Daten besteht über IBM Digital Analytics oder über eine Version von IBM Digital Analytics Explore mit eingeschränkter Nutzung. In Testkunden-ID-Berichten sind keine Besucherregistrierungsdaten enthalten. Wenn einer der folgenden Fälle eintritt, werden die Testberichte inaktiviert und alle Testdaten gelöscht: (a) es meldet sich kein Benutzer über einen Zeitraum von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Tagen bei der Testkunden-ID an oder (b) es werden über einen Zeitraum von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Tagen keine Daten an die Testkunden-ID gesendet. Nach sechs (6) aufeinanderfolgenden Monaten ohne Aktivität wird eine Testkunden-ID vollständig gelöscht.