

IBM Customer Experience 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 Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition („Basics Edition“) richtet sich an Anwender mobiler Anwendungen, damit sie die verhaltensorientierten und Usability-Merkmale der zentralen Funktionen von Customer Experience Analytics anhand verschiedener Anleitungen selbst implementieren können. Diese als monatliche Subscription verfügbare Edition enthält Folgendes:

- Bis zu 100.000 CX-Ereignisse
- Berechtigungen für bis zu fünf (5) berechnete Benutzer
- Aufbewahrung der Daten von Verhaltensberichten für zwölf (12) Monate
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für zwei (2) Tage
- Aufbewahrung von Usability-Daten für dreißig (30) Tage
- Autorisierung für den Zugriff auf ein Unterstützungsforum

1.1.1 Verfügbarkeit des Rechenzentrums von IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Das Rechenzentrum für die Basics Edition befindet sich in der Europäischen Union. Wenn der Kunde zu einem anderen Rechenzentrum für die Basics Edition wechseln möchte (sobald sie verfügbar sind), muss er eine neue Berechtigung erwerben und trägt die alleinige Verantwortung für die Migration seiner Konfiguration. Basics Edition-Daten dürfen nicht zwischen Rechenzentren migriert werden.

1.1.2 Ausschlüsse bei der Basics Edition

Bei der Subscription für die IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition sind folgende Ressourcen und Services ausgeschlossen:

- Service-Level-Agreement (vgl. Abschnitt 3. Service-Level-Agreement)
- Technische Unterstützung (vgl. Abschnitt 4. Technische Unterstützung)
- Setup-Gebühren, Anteilige Monatsgebühren und Zusatzgebühren (vgl. Abschnitt 5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard („Standard Edition“) ist eine Lösung, die dem Kunden die Visualisierung der Omnichannel Journeys ermöglicht, die seine Besucher über Geräte, Kanäle und Kontaktpunkte (sog. Touchpoints) durchlaufen. Der Cloud-Service besteht aus den drei folgenden Hauptfunktionen:

- Digitale Analysen ermöglichen es den Kunden, die Interaktion von Webbesuchern mit ihrer Website zu verfolgen, und liefern Berichte und Key Performance Indicators (sog. KPIs) auf Basis der erfassten Daten. Die Daten für den Cloud-Service werden infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses erfasst, das von einem zurückverfolgten Besucher für eine einzelne Entitäts-ID ausgelöst wird. 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.
- Verhaltensanalysen und Analysen der Benutzerfreundlichkeit unterstützen die Kunden dabei, das Besuchererlebnis zu verstehen und zu verbessern, indem sie Verhaltensprobleme und Probleme mit der Benutzerfreundlichkeit aus Daten wie Anwendungsinteraktionen, Gerätedaten und Benutzerinhalten, die erfasst und an den Cloud-Service gesendet werden, analysieren.

- Journey-Analysen erfassen Daten aus Ereignissen in digitalen Analysen, Verhaltensanalysen und Analysen der Benutzerfreundlichkeit. Der Zugriff auf diese Ereignisse erfolgt über IBM Universal Behavior Exchange APIs. Sobald Verbindungsdaten für den Kunden in IBM Universal Behavior Exchange vorhanden sind, können andere für den Cloud-Service externe Ereignisse zur Berichterstellung verwendet werden. Bei einer Journey-Analyse werden die von IBM Universal Behavior Exchange empfangenen Ereignis- und Zielgruppendaten verarbeitet, um Dashboards, Ansichten und Journey-Berichte im Cloud-Service zu erstellen.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühren für den Cloud-Service:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Berechtigungen zur Aufbewahrung von Webanalysedaten für 800 Tage, von Verhaltensdaten für 460 Tage, von Sitzungswiedergabedaten für 7 Tage und von Daten zur Benutzerfreundlichkeit für 30 Tage

1.2.1 Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühren für den Cloud-Service:

- Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde 50 Kunden-IDs, um seinem Bedarf für digitale Analysen gerecht zu werden. Alle weiteren Kunden-IDs unterliegen einer zusätzlichen Gebühr.
- Eine Reihe digitaler Analyseberichte, die für fünf (5) verschiedene Branchen angepasst werden können: Content, Content/Commerce, Finanzdienstleistungen, Reisebranche oder Einzelhandel. Diese Berichte können weiter angepasst und als Ansichten aufbereitet werden, bei denen es sich um Varianten der Standardberichte handelt. Der Kunde kann Ad-hoc-Berichte erstellen, um aus den erfassten digitalen Analysedaten einen neuen Bericht zu erstellen.
- 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.
- IBM Digital Analytics Benchmark, sofern zutreffend, pro Kunden-ID
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, sofern zutreffend, pro Kunden-ID
- IBM Digital Analytics Import, sofern zutreffend, mit den Standarddatenimportmodulen für Kategoriedefinitionsdatei, Unternehmensproduktbericht und Vorhersagemetriken
- IBM Digital Analytics Export, sofern zutreffend, pro Kunden-ID
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, sofern zutreffend, pro Kunden-ID. Es kann ggf. eine Migrationsgebühr fällig werden.
- Gespeicherte „Berichtsdaten“ pro Kunden-ID umfassen Standardberichte sowie ad hoc angegebene Berichte und Dashboards, die vom Cloud-Service verarbeitet werden. Die Explore-Berichte des Kunden werden vom Cloud-Service für einen Zeitraum von siebenundzwanzig (27) Monaten auf rollierender Basis gespeichert. Das Löschen dieses Berichts wirkt sich auch auf benutzerdefinierte Berichtsansichten aus. Hinweis: Top-Line-Metrikdaten und Segmente, die auf die Top-Line-Metriken angewendet werden, werden während der Subscription-Laufzeit beibehalten.

1.2.2 IBM Customer Experience Analytics Testkunden-IDs für digitale Analysefunktionalität

IBM Customer Experience Analytics Testkunden-IDs für digitale Analysefunktionalität – Der Kunde erhält eine (1) Kunden-ID für Testzwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung (wird als Testkunden-ID bezeichnet). Über die technische Unterstützung (cm_support@us.ibm.com) können weitere Testkunden-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 Testkunden-ID-Daten besteht über IBM Customer 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.

Kunden mit einer Subscription für IBM Digital Analytics, deren unmittelbar vorausgehende Subscription-Laufzeit auf der Servicebeschreibung für IBM Digital Analytics basierte, haben weiterhin Zugriff auf die IBM Digital Analytics-Standardfunktionen, die unter der Servicebeschreibung für IBM Digital Analytics verfügbar sind, bis (a) die Subscription des Kunden für IBM Customer Experience Analytics abläuft oder endet oder (b) IBM das IBM Digital Analytics-Angebot vom Vertrieb zurückzieht, wobei der frühere Termin ausschlaggebend ist. Dieser Zugriff wird über die bestehende IBM Digital Analytics-Benutzerschnittstelle bereitgestellt. Kunden, die aufgrund expliziter Add-on-Services über aktuelle Subscription-Berechtigungen für zusätzliche Punkte für Explore-Berichte, Digital Analytics-Berichtssegmente oder Zuordnungsfenster verfügten, haben weiterhin Zugriff auf diese Funktionen mit derselben Berechtigungsstufe, bis (a) die Subscription des Kunden für IBM Customer Experience Analytics abläuft oder endet oder (b) IBM das IBM Digital Analytics-Angebot vom Vertrieb zurückzieht, wobei der frühere Termin ausschlaggebend ist. Zusätzliche Berichtssegmente und Zuordnungsfenster bleiben auf jeden Fall über die IBM Digital Analytics-Benutzerschnittstelle zugänglich und die Kunden können weiterhin uneingeschränkt benutzerdefinierte Berichte über die IBM Customer Experience Analytics-Benutzerschnittstelle erstellen.

Alle zuvor lizenzierten Digital Analytics-Add-on-Services (z. B. Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed usw.), die der Kunde bei seiner Vertragsverlängerung von Customer Experience Analytics beibehalten möchte, bleiben ebenfalls als separate Berechtigungen ununterbrochen bestehen, ohne dass Implementierungsänderungen erforderlich sind.

IBM Universal Behavior Exchange ist eine technische Voraussetzung für IBM Customer Experience Analytics. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision> für den Zugriff registrieren.

1.3 Optionale Features

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Die Session Replay Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist in folgenden Schritten verfügbar, die der Basisaufbewahrungsfrist von 7 Tagen für Sitzungswiedergabedaten hinzugefügt werden:

- 7 zusätzliche Tage
- 14 zusätzliche Tage
- 21 zusätzliche Tage
- 49 zusätzliche Tage
- 77 zusätzliche Tage
- 105 zusätzliche Tage

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

Die Subscription für die IBM Digital Analytics Suite schließt den Zugriff auf IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed und IBM Multichannel Analytics ein.

a. 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.

b. 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 (bis zu 400 Tage) erreicht haben.

c. IBM Digital Data Feed

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.

d. 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 Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben.

1.4 Fortlaufende Services

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Der Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 10 Stunden pro Monat für Unterstützungsleistungen, die individuell auf die jeweilige Berechtigung abgestimmt sind. Dabei handelt es sich um Unterstützung für einen einzelnen technischen Ansprechpartner im Zusammenhang mit Customer Experience Analytics. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Customer Experience Analytics.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Kunde erkennt an, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. IBM hat keine Kenntnis von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

- Verschlüsselung von Daten bei der Übertragung vom Browser oder mobilen Gerät des Benutzers in den Cloud-Service
- Verschlüsselung von Daten bei der Speicherung (ruhenden Daten) innerhalb des Cloud-Service
- Möglichkeit für den Kunden, die Blockierung von personenbezogenen oder sensiblen Daten am Erfassungspunkt im Browser oder in der Anwendung zu instrumentieren
- Möglichkeit für den Kunden, die Blockierung oder Maskierung der Serverseite innerhalb von IBM Customer Experience Analytics zu instrumentieren
- Regeln für sichere Unternehmenskennwörter
- Verschlüsselung von Exportdaten bei der Übertragung vom Cloud-Service an die vom Kunden angegebene Position
- Möglichkeit für den Kunden, die Erfassung und Speicherung personenbezogener oder sensibler Daten im Cloud-Service zu blockieren
- Möglichkeit für den Cloud-Service, personenbezogene Daten, wie beispielsweise IP-Adressen, zu maskieren, damit sie nicht sichtbar sind

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen IBM Netz und IBM Customer Experience Analytics verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls verschlüsselt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

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.

3.2 Service-Levels

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)
< 99,9 %	2 %
< 98 %	5 %
< 97 %	10 %

* 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 dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
---	---

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, über ein Online-Support-System, per Telefon und Chat sowie über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service wird unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- a. **Ereignis** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ereignisberechtigungen basieren auf der Häufigkeit eines bestimmten Ereignisses im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service. Ereignisberechtigungen sind spezifisch für den Cloud-Service und der Ereignistyp darf nicht gegen die Ereignisberechtigungen eines anderen Cloud-Service oder Ereignistyps ausgetauscht, umgetauscht oder mit diesen zusammengefasst werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis abzudecken, das während des Messzeitraums auftritt, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.

Für die Zwecke dieses Cloud-Service versteht man unter einem Ereignis ein Kundenerlebnis (Customer Experience Event (auch CX Event oder CX-Ereignis)). CX-Ereignisse sind Ereignisse, die zu einem bestimmten Zeitpunkt im Zusammenhang mit einem Kunden beobachtet und als übergeordnete Maßeinheit für den Cloud-Service verwendet werden. Diese Ereignisse kann man sich als Fakten vorstellen, denen ein Zeitdimensionswert zugeordnet wird, der den „Zeitpunkt“ des Ereignisses definiert (normalerweise ist dies zumindest eine Datumsmarke, wenn nicht sogar eine Datumszeitmarke). Es werden drei Arten von CX-Ereignissen bei der Standard Edition unterschieden: Journey-Ereignisse, Verhaltensereignisse und digitale Ereignisse.

- (1) Journey-Ereignisse sind Marketinginteraktionen oder Marketingereignisse, die über die APIs direkt im Cloud-Service empfangen werden und denen eine eindeutige Entitäts-ID, eine Datumszeitmarke bzw. ein Name oder eine Beschreibung zugeordnet wird. Eine Million CX-Ereignisse entspricht vier Millionen Journey-Ereignissen.

- (2) Verhaltensereignisse sind digitale Interaktionen mit einer Anwendung, die vom Cloud-Service entweder auf Netzebene (z. B. ein Anfrage-/Antwortpaar [„Hit“] über http oder https) oder anderweitig erfasst werden. Eine Million CX-Ereignisse entspricht einer Million Verhaltensereignissen.
- (3) Digitale Ereignisse sind als Serveraufrufe definiert. Eine Million Serveraufrufe (Million Server Calls = MSCs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggten“) 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. Eine Million CX-Ereignisse entspricht fünf Millionen digitalen Ereignissen.

Es müssen ausreichende CX-Ereignisse in Einheiten von einer Million erworben werden, um die Anzahl der Ereignisse abzudecken, die während des Messzeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.

Bei der Basics Edition sind CX-Ereignisse digitale Interaktionen mit einer Anwendung, die vom Cloud-Service entweder auf Netzebene (z. B. ein Anfrage-/Antwortpaar [„Hit“] über http oder https) oder anderweitig erfasst werden.

- b. **Kundenprojekt** (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

5.2 Setup-Gebühren

Für die erstmalige Einrichtung (Setup) kommt eine Einmalgebühr zur Anwendung, die mit dem Gebührensatz und für den Abrechnungszeitraum berechnet wird, die im Auftragsdokument angegeben sind.

5.3 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden während der jährlichen Subscription-Laufzeit die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Zwölfwache (12-Fache) überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

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.

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 Subskribent des Cloud-Service verweisen darf.

7.2 Datenaufbewahrung

Bestimmte Datenelemente des Cloud-Service stehen innerhalb des Cloud-Service wie folgt zur Verfügung: Webanalysedaten für 800 Tage, Verhaltensdaten für 460 Tage, Sitzungswiedergabedaten für 7 Tage und Analysedaten zur Benutzerfreundlichkeit für 30 Tage (nachfolgend „Datenaufbewahrungsfrist“ genannt). Diese Datenelemente können nach Ablauf der Datenaufbewahrungsfrist aus den Netzen und Systemen von IBM entfernt werden. IBM ist in jedem Fall berechtigt, alle Kopien dieser Datenelemente sowie alle anderen zugehörigen Kundendaten 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf der Subscription-Laufzeit zu löschen. Der Kunde kann Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Service bereitgestellt wurden.

7.3 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilen sie IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, 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 Services Dritter.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Obwohl die Benchmark-Services ein standardmäßiger Bestandteil 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. Dem Kunden ist bekannt, dass IBM zur Bereitstellung von Benchmarking-Services Übersichtsdaten von IBM Kunden erstellen, auf diese Daten zugreifen, sie verarbeiten und analysieren und mit den Übersichtsdaten der Kunden die Aggregatdaten füllen muss, die in jedem IBM Benchmarking-Service verwendet werden. 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. Ungeachtet des vorher Gesagten ergeben sich für IBM aus diesem Vertrag im Zusammenhang mit der Bereitstellung der IBM Benchmarking-Services keinerlei Beschränkungen im Hinblick auf: (i) das Zusammenfassen der Übersichtsdaten des Kunden mit den Übersichtsdaten eines anderen Kunden zur Erstellung eines Pools an Aggregatdaten, die Verwendung der Übersichtsdaten des Kunden für den Zugriff auf die Aggregatdaten und deren Analyse oder die Offenlegung oder Verwendung der Aggregatdaten; oder (ii) die Verwendung der Übersichtsdaten des Kunden, um Services für den Kunden bereitzustellen und dem Kunden die Teilnahme am IBM Benchmarking-Service zu ermöglichen. Unter keinen Umständen werden die Übersichtsdaten des Kunden offengelegt, es sei denn, der Kunde hat vorher seine schriftliche Zustimmung dazu erteilt. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM ist der Kunde nicht berechtigt, einen IBM Benchmarking-Bericht bzw. dessen Inhalt oder ihm zur Verfügung gestellte Übersichtsdaten oder Aggregatdaten an Dritte weiterzugeben oder Dritten den Zugriff darauf zu ermöglichen. Ausgenommen hiervon sind Berater oder Auftragnehmer, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Services durch den Kunden ggf. hinzugezogen werden, wobei die Weitergabe oder Offenlegung in jedem Fall unter einer Vertraulichkeitsvereinbarung zu erfolgen hat, die inhaltlich der Geheimhaltungsklausel des Vertrags entspricht. Die IBM Benchmarking-Berichte und ihr Inhalt sowie die Aggregatdaten sind Eigentum von IBM und stellen vertrauliche Informationen von IBM dar, wie in der Geheimhaltungsklausel des Vertrags dargelegt. Es ist dem Kunden gestattet, seinen Mitarbeitern und Beratern Kopien eines IBM Benchmarking-Service-Berichts bereitzustellen oder den Zugriff darauf zu ermöglichen, sofern diese Personen davon in Kenntnis gesetzt wurden, dass die Weitergabe des Berichts und seines Inhalts an Dritte untersagt ist.

- a. „Übersichtsdaten“ sind als bestimmte KPI-Metriken (Key Performance Indicators) eines einzelnen IBM Kunden definiert.
- b. „Aggregatdaten“ sind als sämtliche Übersichtsdaten aller IBM Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, einschließlich der Unterbranchen.
- c. Eine „Unterbranche“ ist als eine Gruppe bestehend aus mindestens vier (4) Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, wobei die Mitglieder einer Unterbranche in einem ähnlichen Geschäftsfeld tätig sind, das auf den verkauften Produkten und den Zielmärkten basiert (z. B. Bekleidung, Schmuck, Bürobedarf usw.).