

IBM DemandTec for Manufacturers

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet.

1. Cloud-Service

Im Folgenden wird das Cloud-Service-Angebot beschrieben. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization berücksichtigt bei der inkrementellen Analyse auf Artikelebene und bei Optimierungsszenarien die physischen Eigenschaften auf Geschäftsebene sowie die Bedürfnisse der Käufer. Dabei werden mehrere Optimierungsszenarien für unterschiedliche Ziele, wie Regalnutzung und Verkaufsoptimierung, erstellt.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program ermöglicht Herstellern, das Verhalten (einschließlich Einkaufsfahrten, Kauffrequenz und gekaufter Produkte) von Käufern der Einzelhändler, die eine Subscription für die Einzelhandelsversion von IBM DemandTec Shopper Insights erworben haben, über eine Reihe von Dashboards zu analysieren.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program ermöglicht Brokern, das Verhalten (einschließlich Einkaufsfahrten, Kauffrequenz und gekaufter Produkte) von Käufern der Einzelhändler, die eine Subscription für die Einzelhandelsversion von IBM DemandTec Shopper Insights erworben haben, über eine Reihe von Dashboards zu analysieren.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program unterstützt Hersteller und Broker bei der Automatisierung und Optimierung von Präsentationen und Verhandlungen, der Rechnungsstellung und dem Datenabgleich bei Geschäftsabschlüssen, die sie an teilnehmende Einzelhändler in einer webbasierten Umgebung senden.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program unterstützt Hersteller und Broker bei der Automatisierung und Optimierung der Eingabe, der Verhandlung und dem Datenabgleich von Trade Promotions, die sie an teilnehmende Einzelhändler in einer webbasierten Umgebung senden. Advanced Deal Management beinhaltet vom Hersteller angegebene Produktansichten sowie Archive für Geschäftsabschlüsse, die den Zugriff und die Berichterstellung über Artikel, Geschäftsabschlüsse, Rechnungen und die Rechnungsstellung ermöglichen. Advanced Deal Management bietet zusätzliche Funktionen zur Vereinfachung der Geschäftsabwicklung, einschließlich Vervielfältigung von Geschäftsabschlüssen, E-Mail-Benachrichtigungen, bessere Übersicht, Überwachung der Finanzmittel und Export von Geschäftsabschlüssen.

2. Sicherheitsbeschreibung

2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM hat Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien festgelegt, die an die IBM Mitarbeiter kommuniziert werden. Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren Support leisten, sind verpflichtet, an Schulungen zu Datenschutz und Sicherheit teilzunehmen. Des Weiteren verfügt IBM über ein Team für Informationssicherheit. 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 Zugriffskontrolle

Der Zugriff auf Kundendaten, sofern erforderlich, ist nur autorisierten IBM Supportmitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Die IBM Mitarbeiter verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. Beim Zugriff auf Kundendaten laufen alle Verbindungen über verschlüsselte Kanäle. Sämtliche Zugriffe auf Kundendaten und alle Datenübertragungen in die oder aus der Hosting-Umgebung werden protokolliert. In den IBM Rechenzentren, die diesen Cloud-Service unterstützen, ist der Einsatz von Wifi untersagt.

2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln unterliegen ebenfalls dem Change-Management-Prozess und werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam geprüft. Das Rechenzentrum wird von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Autorisierte Administratoren und externe Anbieter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) installiert. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME und Site-to-Site-VPN. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

2.4 Aktivitätsprotokollierung

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositorys, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. Um Manipulationsmöglichkeiten zu minimieren sowie zentrale Analyse, Alerting und Berichterstellung zu ermöglichen, wird die Aktivitätsprotokollierung in Echtzeit durchgeführt und die Protokolle werden in zentralen Protokollrepositorys abgelegt. Zur Vermeidung von Manipulationen werden die Daten signiert. Die Protokolle werden in Echtzeit und mithilfe periodischer Analyseberichte analysiert, um Unregelmäßigkeiten aufzudecken. Die Systembediener werden bei Unregelmäßigkeiten benachrichtigt und wenden sich bei Bedarf an einen rund um die Uhr im Einsatz befindlichen Sicherheitsspezialisten.

2.5 Physische Sicherheit

Die IBM Standards für physische Sicherheit sind dazu ausgelegt, den unbefugten Zutritt zu IBM Rechenzentren zu verhindern. Die Rechenzentren verfügen nur über eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die durch Zwei-Faktor-Authentifizierung kontrolliert und mit Kameras überwacht werden. Der Zutritt ist nur autorisierten Mitarbeitern gestattet, die über eine Zutrittsgenehmigung verfügen. Das Sicherheitspersonal überprüft die Zutrittsgenehmigungen und stellt Ausweise aus, die den Zutritt ermöglichen. Mitarbeiter, für die Ausweise ausgestellt werden, müssen alle anderen Zutrittsausweise abgeben und dürfen für die Dauer ihrer Tätigkeit nur im Besitz des Ausweises für den Zutritt zum Rechenzentrum sein. Die Nutzung der Ausweise wird protokolliert. Externe Besucher werden beim Betreten der Rechenzentren registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet. Anlieferungsbereiche und Ladedocks sowie andere Eingänge, über die unbefugte Personen in die Rechenzentren gelangen können, werden kontrolliert und isoliert.

2.6 Compliance

In den IBM Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard SSAE 16 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. Sowohl die IBM Mitarbeiter als auch die externen Mitarbeiter nehmen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teil. Die Mitarbeiter werden jährlich an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Auftragsdokument angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar.

3.1 Begriffsbestimmungen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Kalendermonat während der Laufzeit des Cloud-Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem das Produktionssystem für die Verarbeitung des Cloud-Service, für den der Kunde berechtigt ist, nicht zur Verfügung steht. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Cloud-Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - (3) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden oder Probleme bedingt durch die Systemverwaltung, Befehle oder Programmierfehler des Kunden, die die Bereitstellung der Inhalte oder den Zugriff auf den Cloud-Service verhindern
 - (4) vom Kunden verursachte Sicherheitsverletzungen oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests
 - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.

3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde einen Anspruch geltend machen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 48 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Cloud-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 Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose und Problemlösung angemessen unterstützen.

Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats, in dem der Anspruch entstanden ist, beim IBM Kundenbeauftragten oder IBM Client Success Manager geltend gemacht werden.

- a. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen zwölf Prozent (12 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service überschreiten.
- b. Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten 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.

3.3 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Unter 95,00 %	12 %

* Wurde der Cloud-Service bei 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 (%).

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.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	--

3.4 Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird dem Kundenunternehmen zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern des Cloud-Service oder in Bezug auf Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf produktiv genutzte Cloud-Services und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf IBM DemandTec Managed Cloud Preview oder Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung und Entwicklungsumgebungen.

4. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

4.1 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden mit der nachstehend festgelegten Bedeutung verwendet:

Broker bezeichnet einen Kunden, der ein oder mehrere Konsumgüterunternehmen als deren Vertriebsbeauftragter repräsentiert und für das Unternehmen selbst und/oder den Einzelhandel zuständig ist. Ein Broker ist zum Zugriff auf den Cloud-Service mit einem bestimmten beteiligten Einzelhändler für bestimmte Produktkategorien berechtigt, aber nur im Auftrag bestimmter, namentlich genannter und durch den Broker vertretenen Konsumgüterunternehmen.

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

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

Beteiligter Geschäftsbereich bezeichnet die Abteilung, den Unternehmensbereich oder den Vertriebskanal (z. B. Ladengeschäft versus Onlinehandel), in Verbindung mit dem der Kunde die Subscription zur Nutzung des Cloud-Service erwirbt.

Beteiligte Region bezeichnet die Region, in der der Kunde die Subscription zur Nutzung des Cloud-Service erwirbt.

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

Gesamtverkaufsvolumen bezeichnet den Bruttoerlös des Unternehmens, das eine Subscription für den Cloud-Service erwirbt, der aus dem Verkauf von Produkten durch den beteiligten Geschäftsbereich in den letzten vollen zwölf (12) Monaten vor der Erstlaufzeit oder der Laufzeitverlängerung erzielt wurde.

Hervorgehobene Begriffe, die nicht in dieser Servicebeschreibung definiert sind, sind in der Vereinbarung für Cloud-Services definiert.

4.2 Gebührenmetriken

Die Cloud-Services werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument zur Verfügung gestellt:

- a. **Eine Million Umsatzumrechnungseinheiten** (Million Revenue Conversion Units = MRCUs) 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 „Conversion unit table“ (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) in RCUs umgerechnet werden. Jede MRCU-Berechtigung entspricht einer Million RCUs. Der Kunde muss ausreichende MRCU-Berechtigungen erwerben, um den Umsatzerlös abzudecken, der während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird.
- b. **Kundenprojekt** 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.

Hinweis: Die Definition/der Umfang des Begriffs „Umsatz“ variiert je nach Cloud-Service-Angebot wie nachstehend dargelegt:

Cloud-Service	Umsatzdefinition
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch Verkäufe der beteiligten Produktkategorien an den beteiligten Einzelhändler generiert wird.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des Konsumgüterherstellers oder Brokers, das durch Verkäufe des Einzelhändlers generiert wird.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das mit dem beteiligten Einzelhändler generiert wird.

4.3 Anteilige Monatsgebühren

Falls im Auftragsdokument eine anteilige Monatsgebühr angegeben ist, kann diese anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt werden.

5. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

5.1 Laufzeit

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. Der Nutzungsumfang des Cloud-Service kann während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner erhöht werden. Die Erhöhung wird in einem Auftragsdokument bestätigt.

5.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument ist ersichtlich, welche der folgenden Optionen für die Laufzeitverlängerung des Cloud-Service gelten.

5.2.1 Automatische Verlängerung

Bei einer automatischen Verlängerung verlängert sich die Laufzeit des Cloud-Service automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um denselben Zeitraum wie die ablaufende Laufzeit, sofern der Kunde nicht mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum der Laufzeit den Cloud-Service schriftlich gekündigt hat.

5.2.2 Fortlaufende Abrechnung

Bei fortlaufender Abrechnung hat der Kunde auch nach Ablauf der Laufzeit kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service und die Nutzung wird fortlaufend berechnet. Um die Nutzung des Cloud-Service einzustellen und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen in einer schriftlichen Mitteilung die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Eventuell ausstehende Zugriffsgebühren, die bis zum Ende des Monats anfallen, in dem die Einstellung des Cloud-Service wirksam wird, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

5.2.3 Verlängerung erforderlich

Bei einer befristeten Laufzeit wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden beendet. Um den Cloud-Service über das Enddatum der Laufzeit hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben.

6. Technische Unterstützung

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

Reguläre Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sind:

- Nord-, Mittel- und Südamerika: Montag bis Freitag von 6:00 Uhr bis 18:00 Uhr Pazifik-Normalzeit, USA
- Europa: Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Mitteleuropäische Zeit
- Asien: Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Japan Standard Time

Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Unterstützung an Arbeitstagen, Wochenenden und Feiertagen außerhalb der regulären Geschäftszeiten (siehe oben) ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 verfügbar.

Support-Hotline: 1-866-460-0501

Direktdurchwahl: 1-925-460-9120

E-Mail: dtsupport@us.ibm.com

Support-Webportal: <https://support.ibmcloud.com>

Fehler-klasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
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	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: 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 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den 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	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

Fehler- klasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktions- zeiten	Deckungs- zeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Informationen

7.1 Nutzung von Kundendaten durch IBM

Während der Subscription-Laufzeit dürfen die Kundendaten von IBM für interne Recherche und Data-Mining-Zwecke verwendet werden, sofern IBM vorab alle Merkmale aus den Kundendaten entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden oder auf vertrauliche oder proprietäre Aspekte der internen Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen.

7.2 Datenschutzhinweis

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien Informationen des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM das Benutzererlebnis verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anpassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten Informationen für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung der über sie erfassten Informationen beziehen.

7.3 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die die Cloud-Services erbracht werden. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse in der Kundenbestellung aus, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

7.4 Hub-and-Spoke-Programme

Der Kunde bestätigt, dass jeder Cloud-Service als Teil eines „Hub-and-Spoke“-Programms für die ausschließliche Nutzung durch den Kunden mit einem bestimmten Einzelhändler angeboten wird. Dies bedeutet, dass der teilnehmende Einzelhändler IBM eine eingeschränkte, nicht ausschließliche Lizenz zur Nutzung seiner Daten in dem Umfang erteilt hat, der für die Bereitstellung dieser Cloud-Services für seine Handelspartner in der Konsumgüterindustrie erforderlich ist. Die Nutzung des Cloud-Service oder der Verkaufs- und Produktdaten des teilnehmenden Einzelhändlers für andere Zwecke ist nicht gestattet. In Bezug auf Broker ist die Nutzung weiter eingeschränkt und nur mit bestimmten, namentlich genannten und durch einen Broker vertretene Konsumgüterunternehmen gestattet. Falls die Vereinbarung eines teilnehmenden Einzelhändlers mit IBM aus irgendeinem Grund endet, erhält der Kunde von IBM eine anteilige Rückerstattung in Höhe der vorausbezahlten, ungenutzten Beträge basierend auf der Anzahl der vollen Monate der verbleibenden Laufzeit des Kunden für den betroffenen Cloud-Service. In diesem Fall endet das Recht des Kunden zur Nutzung des Cloud-Service. Rückerstattungen für teilweise genutzte Monate werden nicht gewährt.