

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

1. Cloud-Service

Im Folgenden wird das Cloud-Service-Angebot beschrieben, das im Auftragsdokument des Kunden näher spezifiziert wird. Das Auftragsdokument besteht aus dem speziellen Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM das Startdatum sowie die Laufzeit der Cloud-Services und den Beginn der Abrechnung bestätigt.

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud ist eine SaaS-basierte Analyselösung speziell für native mobile Anwendungen und mobile Webanwendungen. Durch die Analyse von Verhaltensproblemen aus umfangreichen und komplexen Datenmengen liefert die Lösung Einblicke in die Endbenutzererfahrung und unterstützt den Kunden dabei, die Attraktivität für den Endbenutzer zu verbessern. Daten sowie Anwendungsinteraktionen, Gerätedaten und Benutzerkontexte werden erfasst und an die von IBM gehostete Umgebung gesendet. IBM Tealeaf CX on Cloud beinhaltet eine Vielzahl von Standardberichten und Dashboards, die den Kunden die Verarbeitung ihrer Ergebnisse nahezu in Echtzeit ermöglichen. Neben der Nutzung der vordefinierten Berichte und Dashboards können die Benutzer sowohl die Berichte als auch die Dashboards entsprechend ihren jeweiligen Analyseanforderungen anpassen.

Das IBM Tealeaf CX on Cloud-Basispaket enthält Folgendes:

a. Anwendungsprofile

In der Subscription-Gebühr ist die Konfiguration von bis zu 10 Anwendungsprofilen enthalten. Ein Anwendungsprofil ist eine Berichtseinheit mit zugehörigen Berechtigungen, die dem Benutzer zugeordnet werden können. Üblicherweise besteht eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen einem Anwendungsprofil und einer einzelnen Anwendung oder Website. Falls der Kunde beabsichtigt, mehrere Anwendungen und/oder Websites zu Berichtszwecken zu einem Anwendungsprofil zusammenzufassen, sollte er sich an das IBM Tealeaf Lab-Services-Team wenden.

Das erste Anwendungsprofil wird von IBM konfiguriert und zusammen mit dem Cloud-Service zur Verfügung gestellt. Werden mehr als 10 Anwendungsprofile benötigt, kann eine entsprechende Anforderung beim IBM Support gestellt werden, die von IBM und vom Kunden genehmigt werden muss, wobei die Zustimmung zur Erstellung zusätzlicher Anwendungsprofile ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.

b. Datenaufbewahrungsfristen

In der Subscription-Gebühr für den Cloud-Service sind außerdem die folgenden Datenaufbewahrungsfristen eingeschlossen. Alle Daten werden abhängig von einem rollierenden Zeitfenster, das auf dem FIFO-Prinzip (First in/First out) basiert, gespeichert und gelöscht. Die Daten werden für einen bestimmten festgelegten Zeitraum gespeichert und dann bei Ablauf des angegebenen Zeitfensters gelöscht. Das rollierende Zeitfenster für die Datenaufbewahrung beginnt, sobald Daten in das System gelangen, und wird täglich aktualisiert.

- Rollierende Reporting Data (Berichtsdaten) für 12 Monate. Reporting Data sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Dashboards im Cloud-Service zugeordnet sind.
- Rollierende Capture Data (erfasste Daten) für 14 Kalendertage. Capture Data sind als Datensammlungen definiert, die mit dem Tealeaf SDK erfasst werden.

1.2 Optionale Features

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

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

- Speicherung der Reporting Data für weitere 12 Monate auf rollierender Basis für einen Gesamtzeitraum von maximal 24 Monaten

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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

- Speicherung der Capture Data für weitere 14 Kalendertage auf rollierender Basis für einen Gesamtzeitraum von maximal 28 Kalendertagen

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 eingerichtet. 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

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 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. Vereinbarte Service-Levels

IBM stellt das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) für den Cloud-Service zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

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 oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Cloud-Service verrechnet.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der Laufzeit, 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 die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Cloud-Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Cloud-Service zu nutzen, für die sie berechtigt sind. 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) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Cloud-Service
 - (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.
- f. **Service-Level** ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde einen Anspruch geltend machen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 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 des Vorfalls und der Problemlösung unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden 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. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-

Levels anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

- d. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Cloud-Service bezahlt hat.

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)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, 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.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 99,8 %
--	---

3.4 Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen des Kunden, die den Cloud-Service nutzen, oder in Bezug auf von IBM bereitgestellte Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf die Cloud-Services im Produktionseinsatz und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.

4. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Eine Million Interaktionen (MIs)** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Interaktion ist eine digitale Interaktion mit einer Anwendung, die vom Cloud-Service entweder auf Netzebene (z. B. ein Anfrage-/Antwortpaar („Hit“) über http oder https) oder anderweitig erfasst wird. Der Kunde muss ausreichende MI-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Interaktionen abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- 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.

4.2 Gebühren und Abrechnung

Der für den Cloud-Service zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

4.3 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige 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.

4.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche 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. Erfolgt die Bereitstellung des Cloud-Service innerhalb eines Quartals, wird die Nutzungsüberschreitung anteilig berechnet.

4.5 Gebühren für Remote Services (von Menschen erbracht)

Remote Services werden nach der Gebührenmetrik auf Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Dieser Onboarding-Service bietet die folgenden Fernberatungsleistungen sowie Produktschulung und Konfiguration für das Onboarding von Kunden in IBM Tealeaf CX on Cloud basierend auf der Auswahl der nachstehend aufgeführten fern erbrachten Services:

- a. Beinhaltet bis zu 24 Stunden an Services zur Unterstützung des Kunden bei der Implementierung und Instrumentierung des Tealeaf Software Development Kits (SDK).
- b. Beinhaltet bis zu 24 Stunden für Schulungen, in denen den Kunden allgemeine Produktinformationen und Kenntnisse zum Umgang mit dem Produkt vermittelt werden.

Der IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service wird pro Kundenprojekt auf der Basis von einem (1) Kundenprojekt pro Kunde erworben. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

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 Beschreibung im Auftragsdokument freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit ist 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 den zuständigen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Erhöhung des Nutzungsumfangs wird von IBM in einem Auftragsdokument bestätigt.

5.2 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:

5.2.1 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 der zuständige IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

5.2.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde auch nach Ablauf der Laufzeit 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 den zuständigen 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 berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

5.2.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument 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.

6. Technische Unterstützung

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

Reguläre Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sind:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 23:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

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: 1-877-432-4300 in den USA

E-Mail: scn_support@us.ibm.com

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

Fehlerklasse	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
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Aktivierungssoftware

Dieses Cloud-Service-Angebot kann Aktivierungssoftware enthalten. Die Aktivierungssoftware darf nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit des Cloud-Service verwendet werden. Falls die Aktivierungssoftware Beispielcode enthält, hat der Kunde außerdem das Recht, abgeleitete Werke des Beispielcodes zu erstellen und in Übereinstimmung mit den hierunter gewährten Berechtigungen zu nutzen. Die Aktivierungssoftware wird entsprechend dem Service-Level-Agreement (sofern vorhanden) als Komponente des Cloud-Service bereitgestellt und unterliegt den geltenden Lizenzvereinbarungen.

8. Zusätzliche Informationen

8.1 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für die Cloud-Services angibt. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung des Cloud-Service als primärer Standort angegeben wird, 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.

8.2 Keine persönlichen Gesundheitsdaten

Der Cloud-Service ist nicht für die Einhaltung des von den USA erlassenen Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) ausgelegt und darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung persönlicher Gesundheitsdaten verwendet werden.

8.3 Cookies

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 personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM statistische Daten und Informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, um die Attraktivität für den Benutzer zu verbessern bzw. die Interaktionen mit dem Kunden optimal an die jeweiligen Bedürfnisse anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholt oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen sie 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 ihrer personenbezogenen Daten beziehen.