

### IBM Watson Marketing Insights

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

Der Cloud-Service verwendet konfigurierbare innovative Analysealgorithmen, um Erkenntnisse über das Endkundenverhalten bereitzustellen und es dem Kunden zu ermöglichen, priorisierte Maßnahmen für Zielgruppensegmente durchzuführen.

Der Kunde muss eine Subscription für mindestens eine der folgenden Editionen des Cloud-Service erwerben.

##### 1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

Die IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition stellt die Instanz des Cloud-Service bereit und beinhaltet Berechtigungen für 25.000 Entitäts-IDs.

- Identifizierung von Änderungen beim Kundenverhalten und Durchführung von priorisierten Maßnahmen
- Erstellung von Zielgruppen für einmalige Kampagnen
- Aufdeckung verhaltensbasierter Segmente durch kognitive Analyse
- Ermöglicht es dem Kunden, Zielgruppen durch Veröffentlichung mit nur einem Klick in IBM Watson Campaign Automation (IBM Watson Campaign Automation ist als separate Berechtigung verfügbar) zu erreichen oder zur Verwendung auf Plattformen anderer Anbieter zu exportieren

##### 1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

Die IBM Watson Marketing Insights Standard Edition stellt die Instanz des Cloud-Service bereit und beinhaltet Berechtigungen für 250.000 Entitäts-IDs.

Die Standard Edition beinhaltet das gesamte Leistungsspektrum der Essentials Edition zuzüglich der folgenden Funktionen:

- Identifizierung von Endkunden, die wahrscheinlich die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden beenden werden, auf der Basis historischer Daten und Kontexte
- Verwendung von Vorhersagemodellen, um den Customer Lifetime Value zu bestimmen

#### 1.3 Optionale Services

##### 1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

Dieser optionale Cloud-Service erhöht die Berechtigungen des Kunden für Entitäts-IDs in Einheiten von jeweils 25.000 Entitäts-IDs und kann nur als Add-on zu IBM Watson Marketing Insights Essentials erworben werden.

##### 1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

Dieser optionale Cloud-Service erhöht die Berechtigungen des Kunden für Entitäts-IDs in Einheiten von jeweils 250.000 Entitäts-IDs und kann nur als Add-on zu IBM Watson Marketing Insights Standard erworben werden.

#### 1.4 Setup-Serviceangebote

##### 1.4.1 IBM Watson Marketing Insights Onboarding Services für IBM Watson Campaign Automation

Watson Marketing Insights (WMI) Onboarding beinhaltet bis zu 7 Stunden an Remote Services für die Implementierung von Watson Marketing Insights für die Verwendung mit Watson Campaign Automation. Die Servicestunden sind beschränkt auf Best-Practice-Anleitungen zu WMI, Anleitungen für das WMI-Setup und WMI-Produktberatung. Dieser Service richtet sich an Kunden von Watson Campaign

Automation, die ihr Watson Marketing Customer Engagement-Portfolio durch Watson Marketing Insights Standard ergänzen möchten.

## 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 können mehrere Datenblätter für die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden 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. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM das Datenblatt von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen am Datenblatt werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen aufzunehmen. Durch Änderungen am Datenblatt wird die Sicherheit eines Cloud-Service nicht wesentlich beeinträchtigt. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

Der Kunde verpflichtet sich, 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 Datenschutzerfordernissen oder anderen rechtlichen Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> finden Anwendung und sind Bestandteil der Vereinbarung, wenn und soweit die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) für Inhalte zur Anwendung kommt. Das für diesen Cloud-Service anwendbare Datenblatt dient als Anlage zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV).

## 3. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](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.

## 4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 4.1 Gebührenmetriken

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

- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- „25.000 Entitäts-IDs“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung für eine innerhalb des Cloud-Service dargestellte Entität. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der Entitäts-IDs (aufgerundet auf die nächsten Fünfundzwanzigtausend (25.000)) abzudecken, die während des Messzeitraums, der

im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, im Cloud-Service identifiziert werden.

- „250.000 Entitäts-IDs“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung für eine innerhalb des Cloud-Service dargestellte Entität. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der Entitäts-IDs (aufgerundet auf die nächsten Zweihundertfünfzigtausend (250.000)) abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, im Cloud-Service identifiziert werden.
- „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 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

Wenn der Kunde mindestens eine Berechtigung für das IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn oder das IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn erworben hat, werden dem Kunden die für diese optionalen Services geltenden Zusatzgebühren in Rechnung gestellt.

## 4.3 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.

## 5. 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.

## 6. Zusätzliche Bedingungen

### 6.1 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.

### 6.2 Verwendung der Kundeninhalte durch IBM für die kognitive Analyse

IBM kann die vom Kunden im Cloud-Service bereitgestellten Inhalte und Daten für die interne Recherche sowie die Erprobung und Entwicklung von Verbesserungen oder Erweiterungen des Cloud-Service oder für die Entwicklung neuer Services verwenden, die den Benutzern eine individuellere und aufschlussreiche Erfahrung vermitteln. Dabei kann IBM Übersichtsdaten, welche die Nutzung des Cloud-Service durch die berechtigten Benutzer des Kunden widerspiegeln, in einem aggregierten und

anonymisierten Format sammeln und analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält die Eigentumsrechte an den gesammelten Daten.

### **6.3 Rechtmäßige Nutzung des Cloud-Service**

Die von diesem Cloud-Service gelieferten Ergebnisse basieren auf Algorithmen, die auf die vom Kunden bereitgestellten Daten angewendet werden, unabhängig davon, ob die ausgegebenen Empfehlungen mit anwendbaren Gesetzen oder Bestimmungen, einschließlich Verbraucherschutz, Datenschutz und Datensicherheit, im Einklang stehen. Der Kunde ist für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften beim Umgang mit den vom Cloud-Service gelieferten Ergebnissen verantwortlich.