

IBM Behavior Based Fan Insight

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM Behavior Based Fan Insight

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- **Kvalifisert deltaker** (Eligible Participant) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Hver person eller enhet som er kvalifisert for å delta i et tjenesteleveringsprogram som administreres eller spores av IBM SaaS, er en Kvalifisert deltaker. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke alle Kvalifiserte deltakere som administreres eller spores i IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

For denne IBM SaaS-løsningen er Kvalifiserte deltakere antall unike kundeposter som er behandlet av IBM SaaS.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business

Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden gis det teknisk støtte for varigheten av denne IBM SaaS-løsningen som beskrevet i SaaS Support Handbook på adressen <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> eller en etterfølgende URL oppgitt av IBM. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.2 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.3 Identifiserbare personopplysninger

IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å laste opp og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som {personopplysninger og sensitive personopplysninger} ifølge gjeldende lovgivning om beskyttelse av personopplysninger:

- Kontaktinformasjon (som adresse, telefon- og mobilnummer, e-postadresse)

Vedlegg A

1. IBM Behavior Based Fan Insight

IBM SaaS-løsningen er utformet for å hjelpe sportsklubber og arrangører av livearrangementer å målrette sin informasjon mot tilhengere ved å benytte avanserte analysefunksjoner

Funksjonene omfatter følgende:

- Opprettelse av segmenter basert på kjøpstransaksjoner og demografiske data.
- Publisering av tilhengerprofiler i et datavarehussystem til bruk for andre klientsystemer.
- Forutsigelse av atferd og målkampanjer for tilbud om mersalg og kryssalg.
- Reduksjon av frafall (churn) for personer med billett.
- Generering av markedsføringslister for kampanjer for unike tilhengersegmenter.
- Et dashboard for nøkkeltall for ytelse (KPI (Key Performance Indicators)) for sporing av detaljerte kampanjeresultater per segment.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
 - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
 - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
 - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
< 99,75 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter med Nedetid = 43.150 minutter <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,8 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåneden
--	--

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.