

IBM Coremetrics Web Analytics

De bepalingen in deze IBM Gebruiksvoorwaarden vormen een aanvulling op de bepalingen in de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst"). Lees deze IBM SaaS Gebruiksvoorwaarden ("Gebruiksvoorwaarden") zorgvuldig door voordat u de IBM SaaS en de bijbehorende Enabling Software gaat gebruiken. Klant mag de IBM SaaS en de Enabling Software pas gebruiken na akkoord te zijn gegaan met deze Gebruiksvoorwaarden. Door de IBM SaaS of de Enabling Software te bestellen of te gebruiken, door zich toegang te verschaffen tot de IBM SaaS of de Enabling Software of door op de knop "Accepteren" te klikken, geeft Klant aan akkoord te gaan met deze Gebruiksvoorwaarden.

INDIEN U NAMENS KLANT AKKOORD GAAT MET DEZE BEPALINGEN, VERKLAART EN GARANDEERT U DAT U DAARTOE VOLLEDIG BEVOEGD BENT. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN OF NIET VOLLEDIG BEVOEGD BENT OM NAMENS KLANT AKKOORD TE GAAN MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN, DAN MAG U DE FUNCTIONALITEIT DIE ALS ONDERDEEL VAN DE IBM SAAS WORDT AANGEBODEN OP GENERLEI WIJZE GEBRUIKEN OF DAARIN PARTICIPEREN, NOCH GEBRUIKMAKEN VAN DE ENBLING SOFTWARE.

Deel 1 – Algemene voorwaarden

1. Doel

Deze IBM SaaS Gebruiksvoorwaarden ("Gebruiksvoorwaarden") gelden voor de volgende IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Uitsluitend voor het doel van deze Gebruiksvoorwaarden heeft de term "IBM SaaS" betrekking op de specifieke IBM SaaS-aanbieding die is vermeld in dit Artikel 1.

Klant mag de IBM SaaS uitsluitend gebruiken tijdens een geldige Abonnementperiode.

2. Definities

Termen met beginhoofdletters die in deze Gebruiksvoorwaarden niet worden gedefinieerd, zijn gedefinieerd in de Overeenkomst. Voor het doel van deze Gebruiksvoorwaarden wordt onder de term "Programma" ook de term "programma" begrepen, elk zoals gebruikt in de toepasselijke Overeenkomst, en wordt onder de term "Transactiedocument" ook de term "IBM SaaS Prijsopgave" begrepen.

Enabling Software – enig Programma en de bijbehorende materialen die als onderdeel van de IBM SaaS-aanbieding door IBM of een derde aan Klant worden geleverd om de toegang tot en het gebruik van IBM SaaS mogelijk te maken.

Privacybeleid – het Privacybeleid, op internet te vinden op <http://www.ibm.com/privacy>, en alle latere wijzigingen.

3. Algemene voorwaarden voor Verschuldigde Bedragen

3.1 Metingen

Miljoen Server Oproepen (MSO's) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een MSO is gelijk aan één (1) miljoen Server Oproepen. Een Server Oproep bestaat uit gegevens die worden doorgegeven aan en verwerkt door IBM SaaS als gevolg van een tagged event, geïnitieerd door een getraceerde bezoeker voor één Client-ID. Een Server Oproep die door verschillende Client-ID's wordt

verwerkt, wordt geteld als een unieke Server Oproep voor elk uniek Client-ID. Een Client-ID scheidt en/of controleert de toegangsrechten tot gegevens in de IBM SaaS, waartoe ook verwerkte gegevens van een of meer websites van Klant kunnen behoren. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Miljoen Server Oproepen dat wordt gebruikt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.

Miljoen Marketing Impressies (MMI's) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een MMI is gelijk aan één (1) miljoen verzamelde en verwerkte marketingimpressies. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal MMI's dat wordt gebruikt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument.

Entiteits-ID is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Entiteits-ID is een unieke identificatie waarvoor in de SaaS-omgeving andere termen kunnen worden gebruikt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, customer ID (klant-ID), partner ID, supplier ID of vendor ID (leveranciers-ID), of EDI ID binnen de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Entiteits-ID's dat in de IBM SaaS wordt geïdentificeerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

Binnen de IBM SaaS geldt dat een Entiteits-ID (binnen de IBM SaaS vaak een Client-ID genoemd) zorgdraagt voor het scheiden en/of controleren van de toegangsrechten voor gegevens in de IBM SaaS, waartoe ook verwerkte gegevens van een of meer websites kunnen behoren. Indien Klant het aantal Entiteits-ID's waarop de IBM SaaS recht geeft overschrijdt, zijn er aanvullende Entiteits-ID's vereist.

Verbintenis is een maateenheid onder welke de services SaaS kan worden verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een trainingsevent, een bedrijfsanalyse of een op te-leveren-materialen gebaseerde servicesgebeurtenis. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.

3.2 Verschuldigde Bedragen en Facturering

3.2.1 Installatie

Bij de eerste levering van de IBM SaaS worden er eenmalige installatiekosten in rekening gebracht. Het tarief en de factureringstermijn worden gespecificeerd in een Transactiedocument en dienovereenkomstig gefactureerd.

3.2.2 Factureringsopties

Voor deze IBM SaaS-aanbieding kan een Abonnementperiode van maximaal 60 maanden worden besteld.

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument. Voor de abonnementsvergoeding van de IBM SaaS gelden de volgende factureringsopties:

- a. Volledige bedrag vooraf
- b. Maandelijks (achteraf)
- c. Driemaandelijks (vooraf)
- d. Jaarlijks (vooraf)

De gekozen factureringsoptie geldt voor de lengte van de termijn die is gespecificeerd in een Bewijs van Gebruiksrecht of een Transactiedocument. Het verschuldigde bedrag per factureringsronde wordt gebaseerd op het jaarlijkse abonnementsbedrag en het aantal factureringsronden in een jaar.

3.2.3 Verschuldigd Bedrag voor een Deel van een Maand

Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand is een pro rato berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht. Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

3.2.4 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant in enig kwartaal (gebaseerd op een kalenderjaar) het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht drievoudig (3) overschrijdt, wordt Klant voor het surplus gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd. Indien de levering aan Klant binnen een bepaald kwartaal is gestart, wordt het surplus pro rato berekend.

3.2.5 Installatie Op Verzoek

Installatie Op Verzoek onderdelen worden gefactureerd bij plaatsing van een bestelling bij IBM en dienen te worden betaald zoals vastgelegd in de Overeenkomst of een Transactiedocument.

3.2.6 Services op afstand (menselijk)

Het tarief en de factureringstermijn voor aanvullende services op afstand worden gespecificeerd in een Transactiedocument en dienovereenkomstig gefactureerd.

4. Aanmaak van accounts en toegang

Wanneer een IBM SaaS Gebruiker zich inschrijft voor een account ("Account"), kan IBM die IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-gegevens actueel houdt. Klant kan te allen tijde een verzoek indienen om Persoonsgegevens die zijn verstrekt bij het registreren van een Account of het gebruik van IBM SaaS, te laten corrigeren of verwijderen uit de Account-gegevens, en de desbetreffende informatie wordt dan gecorrigeerd of verwijderd, maar bij verwijdering kan de toegang tot IBM SaaS worden geweigerd.

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-identificatie en wachtwoord beschermt en controleert wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikersaccount en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

5. Trade-ups

Bepaalde IBM SaaS-aanbiedingen kunnen tegen een gereduceerd tarief worden aangekocht ter vervanging van in aanmerking komende IBM SaaS-aanbiedingen. Klant stemt ermee in dat IBM het gebruik door Klant van de vervangen IBM SaaS-aanbieding kan beëindigen op het moment dat Klant toegang wordt verleend tot de vervangende IBM SaaS-aanbieding.

6. Enabling Software

Deze IBM SaaS-aanbieding kan door IBM of een derde partij geleverde Enabling Software bevatten. Indien Klant Enabling Software downloadt of installeert, verklaart Klant de desbetreffende Enabling Software niet te zullen gebruiken voor enig ander doel dan het bevorderen of mogelijk maken van de toegang tot, en het gebruik van, IBM SaaS. Indien dergelijke Enabling Software ten tijde van het installeren of downloaden wordt aangeboden met een afzonderlijke licentieovereenkomst (bijvoorbeeld de IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs, ("ILAN") of een andere licentieovereenkomst van IBM of een derde partij), wordt het gebruik ervan beheerst door de afzonderlijke overeenkomst in kwestie. Klant stemt ermee in dat Klant akkoord gaat met de desbetreffende bepalingen door akkoord te gaan met deze Gebruiksvoorwaarden of door de Enabling Software te downloaden, te installeren of te gebruiken.

Enabling Software bestaat uit programma's en de bijbehorende materialen die als onderdeel van de Services door IBM aan Klant worden geleverd om de toegang tot en het gebruik van de Services mogelijk te maken. De Enabling Software is eigendom van IBM en er rust auteursrecht op. De Enabling Software wordt in licentie gegeven, niet verkocht. IBM verleent Klant een niet-exclusieve licentie om de Enabling Software te gebruiken voor het in deze Overeenkomst gespecificeerde doel en om de Enabling Software op het systeem van Klant te installeren ter ondersteuning van dergelijk gebruik, op voorwaarde dat Klant: (i) de bepalingen van deze Overeenkomst naleeft, (ii) garandeert dat eenieder die de Enabling Software gebruikt (hetzij via lokale toegang, hetzij via toegang op afstand) (1) dit uitsluitend doet namens Klant, en (2) de bepalingen van deze Overeenkomst naleeft, (iii) de Enabling Software (1) niet gebruikt, installeert, kopieert, wijzigt of distribueert, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan in deze Overeenkomst en (2) niet omgekeerd assembleert (reverse assemble), omgekeerd compileert (reverse compile) of anderszins vertaalt of converteert, (iv) de componenten, bestanden, modules, audio-visuele content of het bijbehorende gelicentieerde materiaal van de Enabling Software niet afzonderlijk van de Enabling Software gebruikt; en (v) de Enabling Software niet verhuurt of in sublicentie of lease geeft.

7. Installatie Op Verzoek

Installatie Op Verzoek onderdelen van de IBM SaaS kunnen door Klant naar wens worden besteld. Op dergelijke onderdelen zijn deze Gebruiksvoorwaarden, de Overeenkomst en alle toepasselijke Transactiedocumenten van toepassing.

De volgende Installatie Op Verzoek onderdelen kunnen als onderdeel van de IBM SaaS worden besteld:

- Entiteits-ID

8. Services op afstand (menselijk)

8.1 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Bestaat uit maximaal 10 uur advisering, goede gewoontes, training en configuratie op afstand voor Klanten die beginnen ("on-boarding") met IBM Coremetrics LIVEmail. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.2 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Bestaat uit maximaal 16 uur analyse op afstand van de website van Klant met het oog op optimaal gebruik van tags. Hiertoe kan behoren (maar het blijft niet beperkt tot) het verschaffen van goede gewoontes en het vaststellen van de vereisten voor het gebruik van tags en het opsporen van hiaten in het gebruik van tags. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.3 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Bestaat uit maximaal 48 uur begeleiding bij het gebruik van geavanceerde analyse voor het verkrijgen van een beter inzicht in de resultaten van sites en het vaststellen van de belangrijkste problemen en punten van uitval. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.4 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Bestaat uit maximaal 48 uur diepgaande analyse van de performance van soorten bezoekers en kanalen op de volledige site van de klant, van binnenkomst tot vertrek. Deze aanbieding omvat tevens een beoordeling van de conditie van de site wat betreft de klantenervaring met de levenscyclus en wat betreft de kansen om de ervaring van bezoekers op belangrijke conversiepunten te verbeteren. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.5 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Bestaat uit maximaal 50 uur versneld verzamelen van basislijngegevens middels de levering van een op maat gemaakt, algemeen JavaScript-bestand waarmee de eisen van de klant inzake het gebruik van tags kunnen worden aangepakt en de levering van documentatie om onderhoud van het JavaScript-bestand mogelijk te maken. Services worden per webdomein aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.6 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Deze workshop, die maximaal 40 uur training omvat, helpt nieuwe en bestaande klanten bij het gebruik van gegevens om de analyse en de besluitvorming te stimuleren. Biedt begeleiding bij KPI's (key performance indicators) en de manier waarop de rapporten kunnen worden gebruikt om bedrijfsdoelstellingen te verwezenlijken. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.7 IBM Coremetrics Explore Workshop

Deze workshop, die maximaal 40 uur training omvat, maakt het voor bedrijfsmanagers van klanten mogelijk om gegevens beter in te zetten voor het stimuleren van analyse en voor het ontwikkelen van een strategie voor het gebruik van tags in attributen om tot de best mogelijke analyse te komen. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.8 IBM Coremetrics Enablement Workshop

In deze workshop, die maximaal 30 uur training omvat, worden nieuwe en bestaande klanten opgeleid in het op de juiste manier zelf aanbrengen van tags in de website, zonder dat het nodig is een implementatietechnicus in te huren. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

8.9 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Deze workshop, die maximaal 32 uur duurt, begeleidt de klant bij het opbouwen van een krachtig raamwerk voor het categoriseren van merchandising teneinde het gebruik van gegevens voor merchandisingrapporten te stimuleren. Services worden per Client-ID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

9. Opschorting van IBM SaaS en beëindiging

9.1 Opschorting

9.1.1 Opschorting van Gebruikersaccount

In geval van schending van de Gebruiksvoorwaarden, de Overeenkomst of het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik, verduistering van intellectuele eigendommen van IBM of overtreding van de toepasselijke wetgeving door een IBM SaaS Gebruiker behoudt IBM zich het recht voor de toegang van de overtredende IBM SaaS Gebruiker tot IBM SaaS te allen tijde op te schorten of in te trekken, en/of de Content van de overtredende IBM SaaS Gebruiker te wissen. IBM zal Klant inlichten omtrent enige opschorting of intrekking.

9.1.2 Opschorting van Klantaccount

Indien het uitstaande bedrag van Klant 30 dagen of meer achterstallig is (behoudens bedragen die op dat moment in redelijkheid en in goed vertrouwen worden betwist), behoudt IBM zich, in aanvulling op andere rechten en verhaalsmogelijkheden, het recht voor om de aan Klant geleverde IBM SaaS op te schorten, zonder aansprakelijkheid jegens Klant, totdat het desbetreffende bedrag volledig is voldaan; echter met dien verstande dat er uitsluitend tot opschorting wordt overgegaan indien IBM Klant minimaal 10 werkdagen vooraf in kennis heeft gesteld van de betalingsachterstand.

9.2 Beëindiging

IBM kan de toegang van Klant tot IBM SaaS beëindigen wegens niet-nakoming indien Klant de bepalingen van de Overeenkomst of deze Gebruiksvoorwaarden niet nakomt en een dergelijk niet-nakomen niet binnen een redelijke tijd na ontvangst van een schriftelijke aanzegging van IBM is hersteld. Bij beëindiging worden de toegangsrechten en andere rechten van Klant met betrekking tot de IBM SaaS geannuleerd en eindigen deze rechten. In dat geval moeten Klant en zijn IBM SaaS Gebruikers al het toekomstige gebruik van IBM SaaS beëindigen en alle kopieën van de bijbehorende Enabling Software die zij bezitten of beheren, vernietigen.

10. Verlenging van een Abonnementperiode

10.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode

Voor klanten met een IBM International Passport Advantage Overeenkomst of een IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst zijn de bepalingen van de eerste twee alinea's van Artikel 3.5.4 van de Overeenkomst: Software Abonnement en Ondersteuning en Gekozen Ondersteuning, met inbegrip van de toepasselijke landspecifieke bepalingen, van toepassing op deze IBM SaaS-aanbieding, met dien verstande dat voor het doel van deze Gebruiksvoorwaarden:

- a. de woorden "Software Abonnement en Ondersteuning" of "Gekozen Ondersteuning" worden vervangen door de woorden "Abonnementperiode van IBM SaaS"; en
- b. Klant, teneinde automatische verlenging van de Abonnementperiode van IBM SaaS te voorkomen, IBM negentig (90) dagen vóór het einde van de toepasselijke Abonnementperiode schriftelijk dient in te lichten omtrent de beëindiging van het abonnement.

10.2 Verlenging door Klant noodzakelijk

Voor klanten met een IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings wordt, ongeacht eventuele bepalingen in die Overeenkomst (met inbegrip van de landspecifieke bepalingen) die het tegendeel aangeven, de IBM SaaS-aanbieding aan het eind van de eerste Abonnementperiode niet verlengd. Om de IBM SaaS na afloop van de eerste Abonnementperiode te kunnen blijven gebruiken, dient Klant een nieuw abonnement op de IBM SaaS te nemen, onder de voorwaarden van de IBM International Passport Advantage Overeenkomst of de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst, zoals van toepassing.

11. Noodonderhoud en gepland onderhoud

IBM kan geregeld gepland onderhoud uitvoeren; dit gebeurt binnen onderhoudsvensters die door IBM zijn vastgesteld. Daarnaast kan er andere geplande en niet-geplande downtime plaatsvinden.

Tijdens deze uren is IBM SaaS niet beschikbaar.

12. Updates; Toepasselijke Voorwaarden en Machtiging voor Automatische Updates

Deze Gebruiksvoorwaarden gelden voor alle verbeteringen, aanpassingen, variaties, herzieningen, updates, supplementen, toegevoegde componenten en vervangingen voor IBM SaaS (gezamenlijk:

"Updates") die IBM kan verstrekken of beschikbaar kan stellen voor IBM SaaS, met inachtneming van alle aanvullende, op dergelijke Updates van toepassing zijnde voorwaarden die IBM verstrekt. Hierbij machtigt Klant IBM om, zonder verder bericht en zonder dat daarvoor toestemming vereist is, Updates van IBM SaaS automatisch over te brengen, te benaderen, te installeren en anderszins beschikbaar te stellen, en stemt Klant ermee in dat IBM dit kan doen in overeenstemming met haar standaard operationele procedures. IBM is niet verplicht om Updates te maken, te verstrekken of te installeren, en niets in deze Gebruiksvoorwaarden mag als zodanig worden opgevat.

13. Updates van de Gebruiksvoorwaarden

IBM behoudt zich het recht voor om deze Gebruiksvoorwaarden op elk tijdstip, uitsluitend met betrekking tot toekomstig gebruik, aan te passen door Klant dergelijke herziene voorwaarden te leveren. Door IBM SaaS te blijven gebruiken, gaat Klant ermee akkoord gebonden te zijn aan al dergelijke herziene Gebruiksvoorwaarden.

14. Technische ondersteuning

Gedurende de Abonnementsperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en Enabling Software, zoals van toepassing. Dergelijke technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Informatie over Technische Ondersteuning is te vinden op de volgende URL:

http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html.

15. Gegevensbescherming en -beveiliging

15.1 Verplichtingen van Klant

Met betrekking tot alle Persoonsgegevens die door of via Klant aan IBM worden verstrekt, is Klant, als enige verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens, verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, EU Richtlijn 95/46/EG (en wetgeving die een uitwerking vormt van die Richtlijn), die van toepassing is op de verwerking van Persoonsgegevens met inbegrip van speciale categorieën gegevens, waarbij de term 'Persoonsgegevens' is bedoeld in de zin van die Richtlijn (en wetgeving die een uitwerking vormt van die Richtlijn).

Klant verklaart om, (i) alvorens de Persoonsgegevens in zijn Content op te nemen en (ii) de Enabling Software en IBM SaaS te gebruiken, alle wettelijk verplichte toestemmingen, goedkeuringen en machtigingen te verkrijgen en alle noodzakelijke informatie te verstrekken.

Klant bevestigt en erkent (i) als enige verantwoordelijk te zijn voor alle Persoonsgegevens die in Content zijn opgenomen, met inbegrip van alle gegevens die enige IBM SaaS Gebruiker namens Klant uitwisselt met derden; en (ii) te hebben vastgesteld dat de beveiligingsmaatregelen die in deze Gebruiksvoorwaarden zijn vastgelegd, een afdoende niveau van bescherming van Persoonsgegevens bieden.

Klant is als enige verantwoordelijk voor het bepalen van het doel en de middelen voor het verwerken van Persoonsgegevens door IBM onder deze Gebruiksvoorwaarden, waaronder begrepen de vraag of dergelijke verwerking volgens instructies van Klant niet inhoudt dat IBM de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming overtreedt.

15.2 Verplichtingen van IBM

IBM zal Persoonsgegevens uitsluitend verwerken op een wijze die naar redelijkheid noodzakelijk is voor het verlenen van IBM SaaS, en uitsluitend voor dat doel.

IBM zal Persoonsgegevens uitsluitend verwerken bij het leveren van IBM SaaS zoals beschreven door IBM, en Klant verklaart dat de door IBM verstrekte beschrijving overeenkomt met de verwerkingsinstructies van Klant.

IBM zal zich naar redelijkheid inspannen om de beveiligingsmaatregelen die in deze Gebruiksvoorwaarden zijn vastgelegd, toe te passen, en bij het beëindigen of aflopen van deze Gebruiksvoorwaarden of de Overeenkomst zal IBM alle Persoonsgegevens vernietigen of aan Klant retourneren.

Indien Klant of een verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Klant krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming verplicht is om aan enige persoon of aan een ter

zake doende instantie informatie over of toegang tot Persoonsgegevens te verstrekken, zal IBM naar redelijkheid met Klant samenwerken bij het verstrekken van dergelijke informatie of toegang.

15.3 Internationale overdracht

Klant gaat ermee akkoord dat IBM, wanneer IBM in redelijkheid vaststelt dat dit nuttig is bij het leveren van IBM SaaS, Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, over landsgrenzen heen mag overbrengen naar de entiteiten en landen waaromtrent Klant is ingelicht. Dergelijke overdracht kan plaatsvinden naar een land buiten het Europees Economisch Gebied of naar een land dat door de Europese Commissie niet is bestempeld als een land dat een voldoende mate van gegevensbescherming biedt. Klant stemt ermee in dat IBM SaaS door dergelijke entiteiten in dergelijke landen wordt verstrekt, en is er als enige verantwoordelijk voor om vast te stellen of enige verplaatsing van Persoonsgegevens over de landsgrenzen heen onder de bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden, in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. IBM zal naar redelijkheid met Klant samenwerken, ten bate van Klant zelf of van een verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Klant, bij de uitvoering van wettelijke verplichtingen, met inbegrip van het verkrijgen van verplichte goedkeuringen.

15.4 Gegevensbeveiliging

IBM zal, overeenkomstig zijn vaste praktijk, die van tijd tot tijd worden aangepast, commercieel redelijke maatregelen nemen:

- voor het implementeren van controlemechanismen ter beperking van de toegang door onbevoegden tot de vestiging waarop Content wordt bewaard en verwerkt;
- voor het implementeren van mechanismen ter bescherming van de integriteit van de apparatuur waarop Content wordt bewaard en verwerkt;
- voor het uitvoeren van controleactiviteiten met betrekking tot de beveiliging, teneinde zwakke plekken in de beveiliging van systemen, netwerken, besturingssystemen en applicaties op te sporen en te verhelpen;
- voor het implementeren van controlemechanismen voor netwerk-, internet- en e-mailverkeer ter beperking van de toegang door onbevoegden en als bescherming tegen bekende en voorspelde kwetsbaarheden; en
- voor het implementeren van controlemechanismen voor probleem- en wijzigingsbeheer en logboekregistratie van administratieve taken op apparaten.

16. Naleving van de toepasselijke Exportwetgeving

Elk der partijen verklaart de toepasselijke wet- en regelgeving inzake import en export te zullen naleven, met inbegrip van die van de Verenigde Staten met betrekking tot embargo-, sanctie- en verbodsbepalingen inzake de export door bepaalde eindgebruikers of ten behoeve van bepaalde toepassingen (zoals nucleaire-, ruimte- of raketsystemen en chemische en biologische wapens). Klant verklaart dat Content geheel noch gedeeltelijk onder de Amerikaanse International Traffic in Arms Regulation (ITAR) valt. Klant erkent dat IBM voor de niet-lokale ondersteuning van de levering van IBM SaaS wereldwijd personeel (niet-permanente inwoners die lokaal worden ingezet en personeel op locaties verspreid over de wereld) mag inzetten. Klant verklaart dat er voor geen enkel deel van de Content die voor IBM ten behoeve van IBM SaaS toegankelijk is, onder de toepasselijke exportwetgeving een exportvergunning vereist is of beperkingen gelden ten aanzien van de export naar wereldwijde middelen of personeel van IBM.

17. Vrijwaring

Klant verklaart IBM te vrijwaren van en te beschermen tegen aanspraken van derden voortvloeiende uit of verband houdende met: 1) schending van het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik door Klant of door enige IBM SaaS Gebruiker; of 2) Content die door Klant of enige IBM SaaS Gebruiker binnen IBM SaaS is gemaakt, aan IBM SaaS is aangeboden of naar IBM SaaS is geüpload of overgebracht.

18. Schending van auteursrechten

Het is beleid van IBM om de intellectuele eigendomsrechten van anderen te respecteren. Voor het melden van schending van de copyrights op auteursrechtelijk beschermd materiaal kunt u terecht op de pagina Digital Millennium Copyright Act Notices op <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garantie en uitsluitingen

19.1 Geen garantie

BEHOUDENS WETTELIJKE GARANTIES DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN, GEEFT IBM GEEN ENKELE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE MET BETREKKING TOT IBM SaaS, MET INBEGRIIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, STILZWIJGENDE GARANTIES INZAKE VERHANDELBAARHEID, TOEREIKENDE KWALITEIT, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, EN TITEL, ALSMEDE ENIGE GARANTIE OF VOORWAARDE DAT ER GEEN INBREUK WORDT GEMAAKT OP RECHTEN VAN DERDEN.

20. Bepalingen voor specifieke IBM SaaS-aanbiedingen

In verband met het gebruik van de IBM SaaS erkent Klant en gaat Klant ermee akkoord: (i) dat er door een IBM SaaS Gebruiker in het kader van een profiel ("Profiel") namen, titels, bedrijfsnamen en foto's van IBM SaaS Gebruikers kunnen worden geplaatst en dat het Profiel kan worden bekeken door andere IBM SaaS Gebruikers, en (ii) dat Klant op elk willekeurig moment een verzoek kan indienen om het Profiel van een IBM SaaS Gebruiker te laten corrigeren of uit IBM SaaS te laten verwijderen en dat een dergelijk Profiel dan ook zal worden gecorrigeerd of verwijderd, zij het dat verwijdering ertoe kan leiden dat de toegang tot de IBM SaaS vervalst.

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker Content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

In het abonnementsbedrag voor IBM Coremetrics Web Analytics is het volgende inbegrepen:

- a. Op basis van een beoordeling van IBM ontvangt Klant een aantal Client-ID's dat passend is om te voldoen aan de eisen van Klant inzake webanalyse. Indien nodig zijn er kosteloos 1 tot 50 Client-ID's inbegrepen. Voor aanvullende Client-ID's boven het aantal van 50 worden aanvullende bedragen in rekening gebracht.
- b. IBM Coremetrics Explore (Vijftig (50) Explore-rapporten per maand inbegrepen)
- c. Tien (10) rapportsegmenten
- d. Vijf (5) attributievensters
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (indien van toepassing, hiervoor geldt een migratievergoeding)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Met IBM Coremetrics Enterprise Analytics gelden de volgende wijzigingen voor hetgeen is inbegrepen in IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Er zijn in totaal vijftig (50) Explore-rapporten per maand inbegrepen, ongeacht het aantal sites dat wordt beheerd door Coremetrics Enterprise Analytics. Elk ingediend Explore-rapport dat voor een site is opgemaakt, telt afzonderlijk mee voor het totaal aantal van vijftig (50).
- b. Er zijn tien (10) rapportsegmenten inbegrepen voor elke site die door Coremetrics Enterprise Analytics wordt beheerd.
- c. Er zijn vijf (5) attributievensters inbegrepen voor elke site die door Coremetrics Enterprise Analytics wordt beheerd.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Hoewel IBM Benchmark Services een standaardonderdeel van IBM SaaS vormen, is de deelname hieraan *facultatief*. Indien Klant *niet* wenst deel te nemen, dient Klant zijn Vertegenwoordiger daaromtrent in te lichten. Klant begrijpt dat IBM, teneinde Benchmarking Services te kunnen verlenen, Overzichtsgegevens met betrekking tot Klanten van IBM moet gereedmaken, benaderen, verwerken en analyseren, en dat IBM de Overzichtsgegevens van Klant moet gebruiken als invoer voor de Totaalgegevens die in elke IBM Benchmarking Service worden gebruikt. IBM zal de Overzichtsgegevens van Klant niet onthullen aan enige derde, noch Overzichtsgegevens van Klant openbaar maken, op enigerlei wijze waarop dergelijke Overzichtsgegevens terug te voeren zijn op Klant, diens merken of handelsmerken, of enige Bezoeker. Met inachtneming van het voorgaande, is er met betrekking tot het verlenen van IBM Benchmarking Services niets in deze Overeenkomst dat IBM verhindert: (i) om de Overzichtsgegevens van Klant samen met de Overzichtsgegevens van andere klanten toe te voegen aan een verzameling Totaalgegevens, de Beknopte gegevens van Klant te gebruiken voor het benaderen of analyseren van Totaalgegevens of dergelijke Totaalgegevens te onthullen; of (ii) om de Overzichtsgegevens van Klant te gebruiken teneinde Services aan Klant te verlenen of teneinde Klant in staat te stellen deel te nemen aan de IBM Benchmarking Service. In geen geval zullen de Overzichtsgegevens van Klant worden onthuld, tenzij Klant hiermee vooraf schriftelijk heeft ingestemd. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IBM zal Klant geen enkel IBM Benchmarking-rapport of de inhoud daarvan, noch Overzichtsgegevens of Totaalgegevens die aan Klant zijn verstrekt, verspreiden noch er anderszins toegang toe verlenen aan enige derde, tenzij dit gebeurt aan adviseurs en contractanten die Klant heeft ingehuurd in verband met het gebruik van de Services door Klant, en in alle gevallen onder de voorwaarden van een vertrouwelijkheidsovereenkomst die in vorm vergelijkbaar is met het vertrouwelijkheidsartikel van de Overeenkomst. IBM Benchmarking-rapporten en de inhoud daarvan en de Totaalgegevens zijn eigendom van IBM en vormen Vertrouwelijke Informatie van IBM in de zin van het vertrouwelijkheidsartikel van de Overeenkomst. Klant mag zijn werknemers en consultants kopieën verstrekken van, en toegang verlenen tot, een IBM Benchmarking Service-rapport mits dergelijke personen op de hoogte zijn gebracht van het verbod om een dergelijk rapport of de inhoud ervan aan derden te onthullen.

- a. “**Beknopte Gegevens**” wordt gedefinieerd als bepaalde KPI-cijfers (key performance indicators) van een enkele klant van IBM.
- b. “**Totaalgegevens**” wordt gedefinieerd als alle Overzichtsgegevens van elke klant van IBM die deelneemt aan een IBM Benchmarking Service, met inbegrip van een Subset daarvan.
- c. Een “**Subset**” wordt gedefinieerd als een groep van niet minder dan vier (4) klanten die deelnemen aan een IBM Benchmarking Service, waarbij geldt dat elk lid van een Subset actief is in een vergelijkbare branche wat betreft de producten die worden verkocht en de markten waar men zich op richt (bijvoorbeeld kleding, sieraden, kantoorartikelen, etc.).

21. Algemeen

Mocht enige bepaling in deze Gebruiksvoorwaarden ongeldig of niet-uitvoerbaar worden verklaard, dan laat dit de overige bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden onverlet. Indien een van beide partijen verzuimt om strikte uitvoering of uitoefening van een recht te eisen waartoe een partij gemachtigd is, houdt dit niet in dat een partij voor de desbetreffende toerekenbare tekortkoming of enige toekomstig toerekenbare tekortkoming niet op een later tijdstip alsnog herstel kan vorderen. Bepalingen in deze Gebruiksvoorwaarden die door hun aard na beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden blijven bestaan, blijven van kracht totdat zij zijn vervuld en gaan over op de respectievelijke opvolgers en vertegenwoordigers van beide partijen.

22. Volledige Overeenkomst

De volledige overeenkomst tussen de partijen, welke in de plaats treedt van alle eerdere mondelinge of schriftelijke communicatie tussen Klant en IBM, bestaat uit deze Gebruiksvoorwaarden en de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid tussen de voorwaarden van deze Gebruiksvoorwaarden en de Overeenkomst, prevaleren deze Gebruiksvoorwaarden boven de Overeenkomst.

Aanvullende of afwijkende bepalingen die Klant op schrift heeft gesteld (bijvoorbeeld in een bestelling, ontvangstbevestiging of e-mail) zijn nietig. Deze Gebruiksvoorwaarden kunnen uitsluitend worden aangepast zoals hierin is vastgelegd.

Deel 2 – Specifieke bepalingen per land

De volgende bepalingen treden in de plaats van, of vormen een wijziging van, de bepalingen in Deel 1 waarnaar wordt verwezen. Alle bepalingen in Deel 1 die door deze wijzigingen niet worden beïnvloed, blijven ongewijzigd. Dit Deel 2 bestaat uit wijzigingen van deze Gebruiksvoorwaarden en is als volgt opgebouwd:

- Wijzigingen voor landen in de regio Asia Pacific; en
- Wijzigingen voor landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika

WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN DE REGIO ASIA PACIFIC

AUSTRALIË

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

NIEUW-ZEELAND

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN EUROPA, HET MIDDEN-OOSTEN EN AFRIKA (EMEA)

LIDSTATEN VAN DE EUROPESE UNIE

Het volgende wordt toegevoegd aan Artikel 19: Garantie en Uitsluitingen:

In de Europese Unie ("EU") hebben consumenten bepaalde rechten krachtens de toepasselijke nationale wetgeving inzake de verkoop van consumentenproducten. Dergelijke rechten worden niet aangetast door de bepalingen zoals vastgelegd in dit Artikel 19: Garantie en Uitsluitingen.

OOSTENRIJK

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

Duitsland

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

Ierland

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

Ierland en Verenigd Koninkrijk

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.