

IBM Coremetrics Web Analytics

Betingelsene i disse IBM Bruksbetingelser kommer i tillegg til betingelsene i 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"). Les disse bruksbetingelsene for IBM SaaS ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") nøye før du bruker IBM SaaS og eventuell tilhørende Aktiveringsprogramvare. Kunden kan bruke IBM SaaS og Aktiveringsprogramvaren først når Kunden har akseptert disse Bruksbetingelsene. Kunden aksepterer disse Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS eller Aktiveringsprogramvare, eller ved å klikke på en "Jeg aksepterer"-knapp.

HVIS DU AKSEPTERER DISSE BRUKSBETINGELSENE PÅ VEGNE AV KUNDEN, BEKREFTER OG GARANTERER DU AT DU HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL DISSE BRUKSBETINGELSENE. HVIS DU IKKE AKSEPTERER DISSE BRUKSBETINGELSENE ELLER IKKE HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL DISSE BRUKSBETINGELSENE, MÅ DU IKKE PÅ NOEN MÅTE BRUKE ELLER BENYTTTE NOE AV FUNKSJONALITETEN SOM TILBYS I IBM SAAS, ELLER BRUKE NOEN AKTIVERINGSPROGRAMVARE.

Del 1 – Generelle betingelser

1. Formål

Disse bruksbetingelsene for IBM SaaS ("Bruksbetingelsene") gjelder for følgende 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

I disse Bruksbetingelsene viser betegnelsen "IBM SaaS" til den IBM SaaS-løsningen som fremgår i Del 1. Kunden kan kun bruke IBM SaaS i en gyldig Abonnementsperiode.

2. Definisjoner

Betegnelser med store forbokstaver som ikke er definert i disse Bruksbetingelsene, er definert i Avtalen. I disse Bruksbetingelsene omfatter betegnelsen "Program" betegnelsen "program", som begge kan være brukt i den aktuelle Avtalen, og betegnelsen "Transaksjonsdokument" omfatter betegnelsen "IBM SaaS-pristilbud" (IBM SaaS Quotation).

Aktiveringsprogramvare er ethvert Program og tilhørende materiale som IBM eller en tredjepart leverer Kunden som en del av IBM SaaS-løsningen for å gi tilgang til og gjøre det mulig å bruke IBM SaaS.

Retningslinjer for personvern er dokumentet IBMs erklæring om personvern på nettet, tilgjengelig på Internett på adressen <http://www.ibm.com/privacy/no/no>, og eventuelle senere endringer.

3. Generelle betalingsbetingelser

3.1 Målenheter

Million Serverkall (Million Server Calls (MSC)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. MSC er en (1) million Serverkall. Et Serverkall er data som sendes til og behandles av IBM SaaS som et resultat av en merket hendelse, initiert av en sporet besøkende for en Klient-ID. Et Serverkall som behandles av forskjellige Klient-IDer, teller som ett unikt Serverkall for hver unike Klient-ID. En Klient-ID skiller og/eller styrer tilgangsrettigheter til data i IBM SaaS, som kan omfatte behandlede data fra ett eller flere kundenettsteder. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall MSCer som brukes i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Million markedsføringsannonser (Million Marketing Impressions (MSI)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. MMI er en (1) million innsamlede og behandlede markedsføringsannonser. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall MMIs som brukes i løpet av måleperioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Enhets-ID (Entity ID) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Enhets-ID er en unik identifikator som det kan henvises til i SaaS-miljøet med forskjellige betegnelser som kan omfatte, men ikke er begrenset til, Klient-ID, kunde-ID, partner-ID, leverandør-ID eller EDI-ID innenfor IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Enhets-IDer som identifiseres i IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

For IBM SaaS skiller og/eller styrer en Enhets-ID (ofte kalt en Klient-ID ved bruk av SaaS) tilgangsrettigheter til data i IBM SaaS, som kan omfatte behandlede data fra ett eller flere nettsted. Det kreves flere Enhets-IDer hvis Kunden overskrider antallet Kunden har rett til ifølge IBM SaaS.

Engasjement (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester, inkludert men ikke begrenset til et opplæringsarrangement, en forretningsanalyse eller en hendelse for en leveransebasert tjeneste. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

3.2 Priser og fakturering

3.2.1 Oppsett

Det er knyttet et engangsbeløp til oppsett ved oppstart av IBM SaaS. Pris og betalingsbetingelser fremkommer i et Transaksjonsdokument og Kunden faktureres ifølge dette.

3.2.2 Betalingsbetingelser

Abonnementsperioden for denne IBM SaaS-løsningen kan bestilles for opptil 60 måneder.

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument. Betalingsbetingelsene for IBM SaaS-abonnementet er som følger:

- a. Hele beløpet på forskudd
- b. Månedlig (på etterskudd)
- c. Kvartalsvis (på forskudd)
- d. Årlig (på forskudd)

Valgt betalingsbetingelse er gyldig for perioden som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument. Beløpet som skal betales per fakturaperiode er basert på den årlige abonnementsprisen og antall fakturaperioder per år.

3.2.3 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

3.2.4 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i et virksomhetskvartal (basert på et kalenderår) overskrider tre (3) ganger antall rettigheter som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle Kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet. Hvis Kunden får tilgang innenfor et gitt virksomhetskvartal, blir ekstra volum beregnet forholdsmessig i henhold til dette.

3.2.5 On-demand-oppsett

On-demand-oppsettdeler blir fakturert når de bestilles fra IBM, og forfaller til betaling som beskrevet i Avtalen eller i et Transaksjonsdokument.

3.2.6 Eksterne tjenester (konsulenttjenester)

Pris og betalingsbetingelser for ekstra eksterne tjenester fremkommer i et Transaksjonsdokument og Kunden faktureres ifølge dette.

4. Opprettelse av konto og tilgang

Når IBM SaaS-brukere registreres for en konto ("Konto"), kan IBM gi IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin Kontoinformasjon

oppdatert. Kunden kan når som helst be om at Personopplysninger som oppgis ved registrering av en Konto eller bruk av IBM SaaS, skal rettes eller fjernes fra Kontoinformasjonen, og slik informasjon vil bli rettet eller fjernet. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin Konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

5. Kryssoppgraderinger

Enkelte IBM SaaS-løsninger kan anskaffes til redusert pris som en utskiftning for kvalifiserte IBM SaaS-løsninger. Kunden aksepterer at IBM avslutter Kundens bruk av en utskiftet IBM SaaS-løsning når Kunden får tilgang til IBM SaaS-løsningen som erstatter den.

6. Aktiveringsprogramvare

Denne IBM SaaS-løsningen kan omfatte Aktiveringsprogramvare levert av IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden laster ned eller installerer Aktiveringsprogramvare, bekrefter Kunden at slik Aktiveringsprogramvare ikke skal brukes til noe annet formål enn å lette eller muliggjøre Kundens tilgang til og bruk av IBM SaaS. Hvis det blir vist en egen lisensavtale (for eksempel IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") eller en annen IBM- eller tredjepartslisensavtale) ved installering eller nedlasting av Aktiveringsprogramvare, regulerer en slik avtale bruken av programvaren. Kunden er innforstått med at Kunden aksepterer slike betingelser ved å akseptere disse Bruksbetingelsene eller laste ned, installere eller bruke Aktiveringsprogramvaren.

Aktiveringsprogramvare er programmer og eventuelt tilhørende materiale som IBM leverer Kunden som en del av Tjenestene for å gi tilgang til og gjøre det mulig å bruke Tjenestene. Aktiveringsprogramvare eies av IBM, er opphavsrettslig beskyttet og blir lisensiert, ikke solgt. IBM gir Kunden en ikke-eksklusiv lisens til å bruke Aktiveringsprogramvaren til det formålet som er angitt i denne Avtalen, og installere den på Kundens system til støtte for slik bruk, under forutsetning av at Kunden (i) overholder betingelsene i denne Avtalen, (ii) sikrer at alle som benytter Aktiveringsprogramvaren (ved lokal eller ekstern tilgang) (1) gjør det kun på vegne av Kunden og (2) overholder betingelsene i denne Avtalen, (iii) ikke (1) bruker, installerer, kopierer, endrer eller distribuerer Aktiveringsprogramvaren utover det som uttrykkelig er tillatt i denne Avtalen og (2) foretar reversert assemblering eller kompilering eller på annen måte oversetter eller foretar reversert behandling av Aktiveringsprogramvaren, (iv) ikke bruker noen av Aktiveringsprogramvarens komponenter, filer, moduler, audiovisuelt innhold eller annet lisensiert materiale separat fra det i Aktiveringsprogramvaren, og (v) ikke viderelicensierer, leier ut eller leaser ut Aktiveringsprogramvaren.

7. On-demand-oppsett

On-demand-oppsettdeler for IBM SaaS kan bestilles av Kunden etter behov og er underlagt disse Bruksbetingelsene, Avtalen og et aktuelt Transaksjonsdokument.

Følgende on-demand-oppsettdeler kan bestilles som en del av IBM SaaS:

- Enhets-ID

8. Eksterne tjenester (konsulenttjenester)

8.1 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Gir inntil 10 timer med eksterne konsulenttjenester vedrørende beste praksis, opplæring og konfigurering for nye Kunder av IBM Coremetrics LIVEmail. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.2 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Gir inntil 16 timer med ekstern analyse av Kundens nettsted for optimal merking. Dette kan omfatte, men er ikke begrenset til, informasjon om beste praksis og bestemmelse av krav til merking samt identifisering av mangler ved merkingen. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.3 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Gir inntil 48 timer med veiledning i bruk av avansert analyse for å oppnå større forståelse av resultatene ved et nettsted og bestemme hovedproblemer og punkter for kundefrafall. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.4 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Gir inntil 48 timer med dyptgående analyse av resultater for typer av besøkende og kanaler på hele kundenettstedet, fra nettstedet åpnes til det forlates. Denne løsningen gir også en helsemessig vurdering av nettstedet for hele kundeopplevelsen samt muligheter for forbedring av de besøkendes opplevelse ved viktige punkter for endring. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.5 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Gir inntil 50 timer med akselerert innsamling av basisdata ved levering av en tilpasset global javascript-fil angående kundens krav til merking samt nødvendig dokumentasjon for vedlikehold av javascript-filen. Tjenestene anskaffes per nettdomene og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.6 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Denne workshopen, som omfatter inntil 40 timer med opplæring, lærer nye og eksisterende kunder hvordan de kan bruke data til analyse og beslutningstaking. Den gir veiledning om nøkkeltall for ytelse og hvordan rapporter kan gi hjelp til å oppnå forretningsmål. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.7 IBM Coremetrics Explore Workshop

Denne workshopen, som omfatter inntil 40 timer med opplæring, setter kundens ledere i stand til å utnytte data bedre til analyse samt utvikling av en attributtmerkningsstrategi som sikrer best analyse. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.8 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Denne workshopen, som omfatter inntil 30 timer med opplæring, lærer nye og eksisterende kunder hvordan de selv kan merke sine nettsteder i stedet for å engasjere en konsulent. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.9 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Denne workshopen, som omfatter inntil 32 timer, gir veiledning om hvordan kunden kan bygge et sterkt rammeverk for gruppering av salgsvarer for fremhenting av data som brukes i salgsrapporter. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

9. Midlertidig innstilling av IBM SaaS og opphør

9.1 Midlertidig innstilling

9.1.1 Midlertidig innstilling for brukerkonto

Hvis en IBM SaaS-bruker ikke overholder Bruksbetingelsene, Avtalen eller Retningslinjene for akseptabel bruk, krenker IBMs immaterielle rettigheter eller handler i strid med gjeldende lovgivning, forbeholder IBM seg rett til når som helst å midlertidig innstille eller inndra den krenkende IBM SaaS-brukerens tilgang til IBM SaaS, og/eller slette den krenkende IBM SaaS-brukerens Innhold. IBM varslar Kunden om en eventuell midlertidig innstilling eller inndragelse.

9.1.2 Midlertidig innstilling for Kundens konto

Hvis Kundens konto har beløp som er forfalt for 30 dager siden eller mer (unntatt beløp som er gjenstand for en rimelig tvist), forbeholder IBM seg rett til, i tillegg til andre rettigheter eller beføyelser, å midlertidig innstille leveringen av IBM SaaS til Kunden, uten forpliktelser overfor Kunden, til slike beløp er betalt fullt ut. Slik midlertidig innstilling treer imidlertid i kraft kun hvis IBM har gitt Kunden 10 arbeidsdagers skriftlig forhåndsvarsel om at kontoen er forfalt.

9.2 Opphør

IBM kan si opp Kundens tilgang til IBM SaaS hvis Kunden ikke overholder betingelsene i Avtalen eller disse Bruksbetingelsene og misligholdet ikke er rettet opp innen rimelig tid etter at Kunden har mottatt skriftlig varsel fra IBM. Ved opphøret opphører Kundens tilgang og andre rettigheter til IBM SaaS. I et slikt tilfelle må Kunden og Kundens IBM SaaS-brukere slutte å bruke IBM SaaS og tilintetgjøre alle kopier de har av den tilhørende Aktiveringsprogramvaren.

10. Fornyelse av en Abonnementsperiode

10.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

For kunder med IBM International Passport Advantage Agreement eller IBM International Passport Advantage Express Agreement gjelder følgende for betingelsene i de to første avsnittene i Punkt 3.5.4 i Avtalen: Automatisk årlig fornyelse av Programvareabonnement og brukerstøtte og Valgt støtte, inkludert eventuelle gjeldende Landavhengige betingelser, gjelder for denne IBM SaaS-løsningen, bortsett fra at for disse Bruksbetingelsene gjelder følgende:

- a. ordene "Programvareabonnement og brukerstøtte" eller "Valgt støtte" erstattes med ordene "Abonnementsperiode for IBM SaaS"; og
- b. for å forhindre automatisk fornyelse av IBM SaaS-abonnementsperioden må Kunden gi IBM skriftlig varsel om oppsigelse nitti (90) dager før opphøret av den aktuelle Abonnementsperioden.

10.2 Kundens fornyelse nødvendig

For kunder med IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings gjelder at uavhengig av hva som ellers fremgår i den Avtalen (inkludert i landavhengige betingelser), blir IBM SaaS-løsningen ikke fornyet ved slutten av den første Abonnementsperioden. For å kunne fortsette å bruke IBM SaaS etter den første Abonnementsperioden må Kunden anskaffe et nytt abonnement for IBM SaaS under betingelsene i IBM International Passport Advantage Agreement eller IBM International Passport Advantage Express Agreement, avhengig av hva som er aktuelt.

11. Nødvedlikehold og planlagt vedlikehold

IBM kan utføre planlagt vedlikehold i vedlikeholdsperioder som oppgis av IBM. Annen planlagt og ikke planlagt nedetid kan forekomme.

IBM SaaS vil ikke være tilgjengelig i disse periodene.

12. Oppdateringer, gjeldende betingelser og autorisasjon for automatiske oppdateringer

Disse Bruksbetingelsene gjelder for alle forbedringer, endringer, varianter, revisjoner, oppdateringer, tillegg, tilleggskomponenter og utskiftninger for IBM SaaS (samlet kalt "Oppdateringer") som IBM leverer eller gjør tilgjengelig for IBM SaaS, med forbehold om eventuelle tilleggsbetingelser fra IBM som gjelder for slike Oppdateringer. Kunden gir IBM tillatelse til at IBM i henhold til IBMs standard driftsprosedyre automatisk kan overføre, få tilgang til, installere og på annen måte levere Oppdateringer til IBM SaaS uten ytterligere varsel eller behov for godkjenning. IBM har ingen forpliktelse til å opprette, levere eller installere Oppdateringer, og ingen bestemmelse i Bruksbetingelsene krever at IBM gjør dette.

13. Oppdateringer til Bruksbetingelsene

IBM forbeholder seg rett til når som helst å endre disse Bruksbetingelsene, kun med hensyn til fremtidig bruk av IBM SaaS, ved å varsle Kunden om slike endrede betingelser. Kundens fortsatte bruk av IBM SaaS utgjør Kundens aksept av slike endrede Bruksbetingelser.

14. Teknisk støtte

Det gis Teknisk støtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. Slik teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Informasjon om Teknisk støttes finnes på følgende URL:

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

15. Beskyttelse av personopplysninger og datasikkerhet

15.1 Kundens forpliktelser

I forbindelse med alle Personopplysninger som leveres av eller gjennom Kunden til IBM, er Kunden som eneste behandlingsansvarlig ansvarlig for å overholde all lovgivning om personvern eller tilsvarende lover, for eksempel, men ikke begrenset til, EU-direktiv 95/46/EF (og lover som implementerer dette direktivet), som regulerer behandlingen av Personopplysninger og sensitive personopplysninger, slik disse uttrykkene er definert i nevnte direktiv (og lover som implementerer dette direktivet) og Personopplysningsloven.

Kunden skal innhente alle juridisk nødvendige tillatelser, autorisasjoner og godkjenninger og avgi all nødvendig informasjon før Kunden (i) inkluderer Personopplysninger i Innhold og (ii) bruker Aktiveringsprogramvaren og IBM SaaS.

Kunden bekrefter at Kunden (i) alene er ansvarlig for Personopplysninger som finnes i Innhold, inkludert informasjon som en IBM SaaS-bruker deler med tredjeparter på vegne av Kunden; og (ii) har fastslått at sikkerhetstiltakene som er beskrevet i disse Bruksbetingelsene, gir tilstrekkelig beskyttelse for alle Personopplysninger.

Kunden er alene ansvarlig for å fastsette formålet med og midlene for IBMs behandling av Personopplysninger under disse Bruksbetingelsene, inkludert at slik behandling ifølge Kundens instruksjoner ikke vil føre til brudd på gjeldende lovgivning om personvern fra IBMs side.

15.2 IBMs forpliktelser

IBM vil kun behandle Personopplysninger i den utstrekning dette kan anses som nødvendig for å levere IBM SaaS.

IBM vil kun behandle Personopplysninger i forbindelse med levering av IBM SaaS som beskrevet av IBM, og Kunden bekrefter at beskrivelsen gitt av IBM er i overensstemmelse med Kundens behandlingsinstruksjoner.

IBM vil bestrebe seg på å sette i verk sikkerhetstiltakene som er beskrevet i disse Bruksbetingelsene, og ved opphør eller utløp av disse Bruksbetingelsene eller Avtalen skal IBM tilintetgjøre eller returnere alle Personopplysninger til Kunden.

Hvis det ifølge gjeldende lovgivning om personvern kreves at Kunden eller en av Kundens behandlingsansvarlige fremskaffer informasjon om eller gir tilgang til Personopplysninger til en person eller ansvarlig myndighet, skal IBM så langt det er rimelig samarbeide med Kunden om å fremskaffe slik informasjon eller gi slik tilgang.

15.3 Internasjonal overføring

Kunden aksepterer at når IBM med rimelighet anser det som nyttig for leveringen av IBM SaaS, kan IBM overføre Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til enheter og land Kunden har fått varsel om. Slik overføring kan utføres til et land utenfor EØS-området eller til et land som Europakommisjonen ikke har erklært å sikre et tilstrekkelig vernnivå for personopplysninger. Kunden samtykker i at IBM SaaS blir levert av slike enheter i slike land, og er alene ansvarlig for å avgjøre om en overføring av Personopplysninger over en landegrense i henhold til betingelsene i Brukebetingelsene er i overensstemmelse med gjeldende lovgivning om personvern. IBM skal så langt det er rimelig samarbeide med Kunden, til fordel for Kunden eller en av Kundens behandlingsansvarlige, for å oppfylle alle juridiske krav, inkludert å innhente nødvendige godkjenninger.

15.4 Datasikkerhet

IBM vil treffe forretningsmessig forsvarlige tiltak i henhold til sin etablerte praksis, som fra tid til annen kan endres, for å implementere

- kontrolltiltak for å begrense uautorisert adgang til lokaler der Innhold lagres og behandles;
- mekanismer for å beskytte integriteten til utstyr som Innhold lagres og behandles på;
- sikkerhetsvurderingsaktiviteter for å identifisere og avhjelpe sårbarhet i systemer, nettverk, operativsystemer og applikasjoner;
- kontrollfunksjoner for nettverks-, web- og e-posttrafikk for å begrense uautentisert tilgang og beskytte mot kjent og forventet sårbarhet; og
- kontrollfunksjoner for problem- og endringshåndtering og logging av administrative oppgaver på enheter.

16. Overholdelse av gjeldende lovgivning for eksport

Hver av partene aksepterer å rette seg etter gjeldende lovgivning for import og eksport, inkludert amerikanske embargo- og sanksjonsbestemmelser og eksportforbud til bestemte sluttbrukere eller noen form for forbudt sluttbruk (inkludert kjernekraftverk, romfarts- eller rakettsystemer, og kjemiske og biologiske våpen). Kunden bekrefter at Innhold, helt eller delvis, ikke skal være underlagt U.S.

International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Kunden bekrefter at IBM kan bruke globale ressurser (lokal bruk av personell som ikke er bosatt på stedet, og personell over hele verden) til ekstern støtte for leveringen av IBM SaaS. Kunden bekrefter at Innhold som IBM får tilgang til for IBM SaaS, ikke krever en

eksportlisens eller har restriksjoner for eksport til IBMs globale ressurser eller personell i henhold til gjeldende eksportlovgivning.

17. Skadesløsholdelse

Kunden skal ivareta interessene til og holde IBM skadesløs overfor ethvert krav fra tredjepart som oppstår på grunn av eller i forbindelse med: 1) Kundens eller en IBM SaaS-brukers brudd på Retningslinjene for akseptabel bruk; eller 2) Innhold opprettet innenfor IBM SaaS eller levert, lastet opp eller overført til IBM SaaS av Kunden eller en IBM SaaS-bruker.

18. Krenkelse av opphavsrett

IBM respekterer andres immaterielle rettigheter. Krenkelse av opphavsrettslig beskyttet materiale kan rapporteres på Digital Millennium Copyright Act Notices-nettsiden på adressen <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanti og ansvarsbegrensning

19.1 Ingen garanti

UTOVER EVENTUELLE LOVBESTEMTE GARANTIER SOM IKKE KAN FRAVIKES, GIR IBM INGEN GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKT ELLER UNDERFORSTÅTT, FOR IBM SaaS, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET, TILFREDSSTILLENDE KVALITET ELLER ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL, OG GARANTIER VEDRØRENDE BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER.

20. Spesielle betingelser for IBM SaaS-løsningen

I forbindelse med Kundens bruk av IBM SaaS aksepterer Kunden at (i) IBM SaaS-brukernavn, titler, firmanavn og fotografier kan publiseres av en IBM SaaS-bruker i en profil ("Profil"), og at Profilen kan ses av andre IBM SaaS-brukere, og at (ii) Kunden når som helst kan be om at en IBM SaaS-brukerprofil rettes eller fjernes fra IBM SaaS, og da vil en slik Profil rettes eller fjernes. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Basert på IBMs vurdering får Kunden et passende antall Klient-IDer for Kundens analysebehov. Hvis nødvendig omfatter dette 1-50 Klient-IDer vederlagsfritt for Kunden. Ekstra Klient-IDer utover 50 kan anskaffes mot tilleggsbetaling.
- b. IBM Coremetrics Explore (femti (50) Explore-rapporter per måned inkludert)
- c. Ti (10) rapportsegmenter
- d. Fem (5) Attribution-vinduer
- 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 (hvis aktuelt, migreringspris påløper)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

For IBM Coremetrics Enterprise Analytics gjelder følgende endringer i forhold til hva som er inkludert i IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Totalt femti (50) Explore-rapporter per måned er inkludert, uavhengig av hvor mange nettstedet som administreres av Coremetrics Enterprise Analytics. Hver sendte Explore-rapport som kjøres for et nettsted, teller enkeltvis med i de femti (50) rapportene.
- b. Ti (10) rapportsegmenter blir inkludert for hvert nettsted som administreres av Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Fem (5) Attribution-vinduer blir inkludert for hvert nettsted som administreres av Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Selv om IBM Benchmark-tjenester er en standarddel av IBM SaaS, er det *valgfri* deltakelse Hvis Kunden *ikke* ønsker å delta, må Kundens salgsrepresentant bli informert om det. Kunden er innforstått med at hvis IBM skal utføre Benchmarking-tjenester, må IBM klargjøre, få tilgang til og analysere Sammendragsdata for IBM-kunder og bruke Kundens Sammendragsdata til å bygge opp Aggregeringsdataene som brukes i hver IBM Benchmarking-tjeneste. IBM skal ikke gjøre noen av Kundens Sammendragsdata kjent for noen tredjepart eller gjøre dem offentlig tilgjengelige på en måte som identifiserer Kunden eller Kundens produktnavn eller varemerker, eller en besøkende. Under forutsetning av det foregående og i forbindelse med levering av IBM Benchmarking-tjenester skal ingen bestemmelse i denne Avtalen forhindre at IBM (i) tilføyer Kundens Sammendragsdata til andre kunders Sammendragsdata for å opprette samlingen av Aggregeringsdata, bruker Kundens Aggregeringsdata for å få tilgang til eller analysere Aggregeringsdata, eller bruker slike Aggregeringsdata; eller (ii) bruker Kundens Sammendragsdata for å kunne levere Tjenester til Kunden og sette Kunden i stand til å delta i IBM Benchmarking-tjenesten. Kundens Sammendragsdata skal ikke under noen omstendighet gjøres kjent for andre uten Kundens skriftlige forhåndsgodkjennelse. Kunden skal ikke uten IBMs skriftlige forhåndsgodkjennelse distribuere eller på annen måte gi noen tredjepart tilgang til IBM Benchmarking-rapporter eller deres innhold, eller til noen Sammendragsdata eller Aggregeringsdata som er levert til Kunden, med unntak for rådgivere og kontraktører som Kunden kan engasjere i forbindelse med Kundens bruk av Tjenestene, og i hvert slikt tilfelle i henhold til en avtale om konfidensialitet med liknende form som betingelsene for konfidensialitet i Avtalen. IBM Benchmarking-rapporter og deres innhold samt Aggregeringsdata er IBMs eiendom og anses som IBMs konfidensielle informasjon slik det fremgår i betingelsene for konfidensialitet i Avtalen. Kunden kan gi sine ansatte og konsulenter kopier av og tilgang til en IBM Benchmarking Service-rapport under forutsetning av at slike personer blir informert om at de er forpliktet til ikke å distribuere en slik rapport eller dens innhold til tredjeparter.

- a. “**Sammendragsdata**” er bestemte måleverdier for nøkkeltall for ytelse som gjelder en enkelt IBM-kunde.
- b. “**Aggregeringsdata**” er alle Sammendragsdata fra hver enkelt IBM-kunde som deltar i en IBM Benchmarking-tjeneste, inkludert en Subvertikal av disse.
- c. En “**Subvertikal**” er en gruppe på minst fire (4) kunder som deltar i en IBM Benchmarking-tjeneste, der hvert medlem av hver Subvertikal er engasjert i samme type virksomhet basert på solgte produkter og målmarked (for eksempel klær, smykker eller kontorrekvisita).

21. Generelt

Hvis noen av betingelsene i disse Bruksbetingelsene blir funnet å være ugyldige eller ugjennomførlige, skal de andre betingelsene i disse Bruksbetingelsene fortsatt gjelde. Hvis en av partene ikke krever overholdelse av en forpliktelse eller oppfyllelse av en rettighet når parten er berettiget til det, hindrer dette ikke at partene kan kreve det på et senere tidspunkt, enten i forbindelse med det aktuelle eller et senere mislighold. Alle betingelser i disse Bruksbetingelsene som av natur går utover opphøret av disse Bruksbetingelsene eller den aktuelle Abonnementsperioden, forblir virksomme til de er oppfylt, og gjelder for begge parters respektive etterfølgere og transporthavere.

22. Fullstendig avtale

Den fullstendige avtalen mellom partene, som erstatter eventuell tidligere muntlig eller skriftlig kommunikasjon mellom Kunden og IBM, består av disse Bruksbetingelsene og Avtalen. Hvis det er motstrid mellom betingelsene i disse Bruksbetingelsene og betingelsene i Avtalen, gjelder disse Bruksbetingelsene foran Avtalen.

Eventuelle tillegg til eller endringer av betingelsene i en transaksjon i skriftlig form fra Kunden, for eksempel i en bestilling, bekreftelse eller e-post, er ugyldige. Disse Bruksbetingelsene kan bare endres slik det er oppgitt i dette dokumentet.

Bruksbetingelser for IBM SaaS

Del 2 – Landavhengige betingelser

Følgende betingelser erstatter eller endrer betingelsene i Del 1 som det refereres til. Alle betingelser i Del 1 som ikke er omfattet av disse endringene, forblir uendret og fortsetter å gjelde. Denne Del 2 består av endringer til disse Bruksbetingelsene og er organisert som følger:

- Landavhengige endringer for Asia, Australia og Oceania; og
- Landavhengige endringer for Europa, Midtøsten og Afrika

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR ASIA, AUSTRALIA OG OCEANIA

AUSTRALIA

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.

NEW ZEALAND

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.

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR EUROPA, MIDT-ØSTEN, AFRIKA (EMEA)

MEDLEMSSTATER I DEN EUROPEISKE UNION

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

ØSTERRIKE

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.

TYSKLAND

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.

IRLAND

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).

IRLAND OG STORBRITANNIA

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.