

IBM Coremetrics Web Analytics

Vilkårene i disse IBM Vilkår for brug supplerer vilkårene i IBM International Passport Advantage-Aftalen, i IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller i IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (kaldet Aftalen). Kunden skal læse disse IBM SaaS-Vilkår for brug (kaldet Vilkår for brug) omhyggeligt igennem, inden IBM SaaS (Software as a Service) eller den tilhørende Aktiveringssoftware tages i brug. Kunden må kun bruge IBM SaaS og Aktiveringssoftwaren, hvis Kunden forinden har accepteret disse Vilkår for brug. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS eller Aktiveringssoftwaren eller ved at klikke på knappen Acceptér.

Hvis en anden end Kunden accepterer disse vilkår på vegne af Kunden, indestår vedkommende for at have fuld bemyndigelse til at forpligte Kunden til at overholde disse Vilkår for brug. Hvis vedkommende ikke er indforstået med disse Vilkår for brug eller ikke er fuldt bemyndiget til at forpligte Kunden til at overholde vilkårene, må vedkommende ikke benytte eller deltage i noget af den funktionalitet, der bliver tilbudt som en del af IBM SaaS, eller bruge nogen form for Aktiveringssoftware.

Del 1 – Standardvilkår

1. Formål

Disse IBM SaaS-Vilkår for brug gælder nedenstående IBM SaaS-produkter:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

I disse Vilkår for brug henviser udtrykket "IBM SaaS" til det specifikke IBM SaaS-produkt, der er angivet i denne paragraf 1.

Kunden må kun benytte IBM SaaS i en gyldig Abonnementsperiode.

2. Definitioner

Udtryk med stort begyndelsesbogstav, som ikke er defineret i disse Vilkår for brug, er defineret i Aftalen. For så vidt angår disse Vilkår for brug, inkluderer udtrykket "Program" også udtrykket "program", som de bruges i den relevante Aftale, og udtrykket "Transaktionsdokument" inkluderer også udtrykket "IBM SaaS-Tilbud".

Aktiveringssoftware – betyder et Program og tilhørende materiale, som IBM eller en tredjepart leverer til Kunden som del af et IBM SaaS-produkt med det formål at lette adgangen til og brugen af IBM SaaS.

Praksis vedrørende beskyttelse af personoplysninger – betyder den praksis vedrørende beskyttelse af personoplysninger, som er placeret på internettet på adressen <http://www.ibm.com/privacy> og eventuelle efterfølgende ændringer.

3. Generelle vilkår for betaling

3.1 Målinger

Serverkald i millioner (MSC – Million Server Call) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. MSC'er er én million Serverkald. Et Serverkald består af data, som overføres til og behandles af IBM SaaS som resultat af en markeret hændelse, der startes af en sporet gæst for én ClientID. Et Serverkald, der behandles af andre ClientID'er, tælles som et entydigt Serverkald for hver entydige ClientID. En ClientID holder adgangsrettigheder til data adskilt eller styrer adgangsrettigheder til data i

IBM SaaS. Dataene kan omfatte behandlede data fra ét eller flere kundewebssteder. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække det antal MSC'er, som er benyttet i den måleperiode, der er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.

Marketingvisninger i millioner (Million Marketing Impressions – MMI) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. MMI'er er én million indsamlede og behandlede marketingvisninger. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække det antal MMI'er, som er benyttet i den måleperiode, der er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.

Enheds-id (Entity ID) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Enheds-id er en entydig id. I SaaS-miljøet kan der henvises til id'en med forskellige udtryk, for eksempel ClientID, kunde-id, partner-id, leverandør-id eller EDI-id i IBM SaaS. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække det antal Enheds-id'er, der er identificeret i IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens licensbevis eller i Transaktionsdokumentet.

Hvad angår IBM SaaS, holder en Enheds-id (ofte kaldet en ClientID i forbindelse med SaaS) adgangsrettigheder til data adskilt eller styrer adgangsrettigheder til data i IBM SaaS. Dataene kan omfatte behandlede data fra ét eller flere websteder. Kunden skal bruge flere Enheds-id'er, hvis Kunden overskrider det tilladte antal i IBM SaaS.

Engagement (Engagement) er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, herunder for eksempel et uddannelsesarrangement, en forretningsanalyse eller en leverancebaseret servicehændelse. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange licensrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3.2 Pris og fakturering

3.2.1 Opsætning

Der bliver pålagt et engangsbeløb for opsætning, første gang Kunden får adgang til IBM SaaS. Pris og faktureringsvilkår angives i et Transaktionsdokument, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.

3.2.2 Faktureringsmuligheder

Abonnementsperioden for dette IBM SaaS-produkt kan bestilles for op til 60 måneder.

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument. Der er følgende muligheder for fakturering af IBM SaaS-abonnementsgebyret:

- a. Hele beløbet bliver betalt forud.
- b. Månedligt (bagud)
- c. Kvartalsvis (forud)
- d. Årligt (forud)

Den valgte faktureringsmulighed gælder for hele den periode, der er angivet i et licensbevis eller et Transaktionsdokument. Det beløb, der skal betales i hver faktureringscyklus, afhænger af det årlige abonnementsgebyr og antallet af faktureringscyklusser på et år.

3.2.3 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. Beløbet er inkluderet i den første faktura, Kunden modtager. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

3.2.4 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS i et forretningskvartal (baseret på kalenderår) overskrider tre gange det, har Kunden ret til ifølge et licensbevis eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante licensbevis eller Transaktionsdokument. Hvis Kunden får adgang i løbet af et givent forretningskvartal, beregnes merforbruget forholdsvist.

3.2.5 On demand-opsætning

Kunden bliver faktureret for eventuelle on demand-opsætningsdele, når Kunden afgiver bestillingen til IBM, og on demand-opsætningsdelene betales som angivet i Aftalen eller i et Transaktionsdokument.

3.2.6 Eksterne serviceydelser (baseret på menneskelig interaktion)

Pris og faktureringsvilkår for yderligere, eksterne serviceydelser angives i et Transaktionsdokument, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.

4. Oprettelse af konto og adgang

Når brugere af IBM SaaS foretager registrering for at få en konto (kaldet Konto), kan brugeren af IBM SaaS eventuelt få en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden kan når som helst anmode om, at personoplysninger, som er opgivet i forbindelse med registreringen for at få oprettet en Konto eller for at kunne bruge IBM SaaS-produkterne, ændres i eller fjernes fra Kontooplysningerne, og personoplysningerne vil herefter blive ændret eller fjernet. En fjernelse kan dog forhindre adgang til IBM SaaS.

Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS beskytter både sit Konto-id og kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

5. Opgraderinger

Visse IBM SaaS-produkter kan anskaffes til reduceret pris, hvis de skal erstatte kvalificerede IBM SaaS-produkter. Kunden er indforstået med, at IBM opsiges Kundens brug af det erstattede IBM SaaS-produkt, når Kunden har fået adgang til det nye IBM SaaS-produkt.

6. Aktiveringssoftware

Dette IBM SaaS-produkt kan indeholde Aktiveringssoftware fra IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden downloader eller installerer Aktiveringssoftware, erklærer Kunden sig indforstået med ikke at bruge Aktiveringssoftwaren til andet end at muliggøre Kundens adgang til og brug af IBM SaaS-produktet. Hvis der henvises til en separat licensaftale, f.eks. IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs (kaldet ILAN) eller en anden IBM- eller tredjepartslicensaftale, sammen med Aktiveringssoftwaren på installerings- eller downloadningstidspunktet, er brugen af Aktiveringssoftwaren underlagt den separate aftale. Kunden erklærer sig indforstået med, at Kunden accepterer sådanne vilkår ved at acceptere nærværende Vilkår for brug eller ved at downloade, installere eller bruge Aktiveringssoftwaren.

Den Aktiveringssoftware, der er inkluderet i IBM SaaS, er:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. On demand-opsætning

Kunden kan bestille on demand-opsætningsdelene i IBM SaaS efter behov. On demand-opsætningsdelene er underlagt disse Vilkår for brug, Aftalen og et eventuelt Transaktionsdokument.

Følgende on demand-opsætningsdele kan bestilles som del af IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics - implementering af yderligere ClientID

8. Eksterne serviceydelser (baseret på menneskelig interaktion)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Tilbyder op til 40 timers ekstern rådgivning, råd om best practice, uddannelse og konfiguration til Kunder, der skal til at bruge IBM Coremetrics Web Analytics for første gang. Serviceydelserne udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Tilbyder op til 10 timers ekstern rådgivning, råd om best practice, uddannelse og konfiguration til kunder, der skal til at bruge IBM Coremetrics LIVEmail for første gang. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

Tilbyder ved dynamisk levering op til 48 timers ekstern rådgivning, råd om best practice, uddannelse og konfiguration til Kunder, der skal til at bruge IBM Coremetrics Content Recommendations for første gang. Tilbyder op til 40 timer til Kunder med standardlevering. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Tilbyder op til 16 timers ekstern analyse af kundens websted med henblik på optimal emneordsanvendelse. Ydelsen kan f.eks. omfatte gode råd om best practice, fastlæggelse af krav til emneord samt identificering af emneords"huller". Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Tilbyder op til 48 timers vejledning, hvor der bliver benyttet avanceret analyse til at opnå en bedre forståelse af webstedetsresultaterne og til at fastslå, hvad der er de centrale problemer, og hvad der forårsager kundeafgang. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Tilbyder op til 48 timers dybdegående analyse af resultaterne fra de forskellige kundetyper og kanaler på hele kundewebstedet – fra start til slut. Produktet tilbyder også en sundhedsvurdering af webstedet med hensyn til alle kundernes oplevelser og af de muligheder, der er for at forbedre kundernes oplevelse på centrale konverteringspunkter. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Tilbyder op til 50 timer med fremskyndet indsamling af baselinedata. Det sker via levering af en tilpasset, global javascript-fil med henblik på at håndtere kundens krav til emneord, og den dokumentation, der var nødvendig for at vedligeholde javascript-filen. Serviceydelserne købes pr. webdomæne og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Denne workshop, som inkluderer op til 40 timers uddannelse, hjælper nye og eksisterende kunder med, hvordan de kan bruge data til at udføre en bedre analyse og få en bedre beslutningsproces. Tilbyder vejledning i KPI (key performance indicator) og i, hvordan den enkelte kunde kan bruge rapporterne til at styrke forretningsmålene. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

Denne workshop, som inkluderer op til 40 timers uddannelse, sætter kunders virksomhedsledere i stand til bedre at udnytte data til at styrke analysearbejdet og udvikle en strategi for udledning af emneord fra attributter med henblik på at opnå de bedste analyseresultater. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Denne workshop, som inkluderer op til 30 timers uddannelse, hjælper nye og eksisterende kunder med, hvordan de selv kan markere emneord korrekt på websteder i stedet for at få en implementeringstekniker til det. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Denne workshop, som inkluderer op til 32 timer, hjælper kunden med at opbygge en stærk struktur til kategorisering af merchandising med det formål at styrke de data, der bliver brugt til merchandising-rapporter. Serviceydelserne købes på basis af ClientID og udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

9. Midlertidig afbrydelse af IBM SaaS og opsigelse

9.1 Midlertidig afbrydelse

9.1.1 Midlertidig afbrydelse af brugerkonto

Hvis en bruger af IBM SaaS misligholder nærværende Vilkår for brug, Aftalen eller retningslinjerne for acceptabel anvendelse (Acceptable Use Policy), uretmæssigt tilegner sig IBM's immaterielle rettigheder eller overtræder gældende lovgivning, forbeholder IBM sig ret til når som helst midlertidigt at afbryde eller helt at tilbagekalde den pågældende brugers adgang til IBM SaaS og/eller til at slette den pågældende brugers Indhold. IBM informerer Kunden om en eventuel midlertidig afbrydelse eller tilbagekaldelse.

9.1.2 Midlertidig afbrydelse af kundekonto

Hvis Kunden ikke overholder betalingsfrister, og forfaldsdatoen er overskredet med 30 dage eller derover (bortset fra betalinger, der med rimelighed og i god tro bestrides), forbeholder IBM sig ret til – ud over sine andre rettigheder og retsmidler – midlertidigt at afbryde det IBM SaaS-produkt, som leveres til Kunden, uden derved at pådrage sig et ansvar over for Kunden, indtil det fulde beløb er betalt. Det er dog en forudsætning, at en midlertidig afbrydelse ikke foretages, før IBM har givet Kunden et forudgående, skriftligt varsel på mindst 10 arbejdsdage om, at kontoen er forfalden til betaling.

9.2 Opsigelse

IBM kan opsiges Kundens adgang til IBM SaaS, hvis Kunden ikke overholder vilkårene i Aftalen eller i nærværende Vilkår for brug, og hvis en sådan manglende overholdelse ikke afhjælpes, inden for en rimelig tid efter at Kunden har modtaget en skriftlig meddelelse fra IBM. Ved opsigelsen annulleres og ophører Kundens adgang og andre rettigheder til IBM SaaS. I så tilfælde skal Kunden og Kundens brugere af IBM SaaS ophøre med yderligere brug af IBM SaaS og destruere de eventuelle kopier af den tilhørende Aktiveringssoftware, som Kunden eller Kundens IBM SaaS-brugere er i besiddelse af, eller som er under deres kontrol.

10. Fornyelse af Abonnementsperioden

10.1 Automatisk fornyelse af Abonnementsperioden

For Kunder, der har en IBM International Passport Advantage-Aftale eller en IBM International Passport Advantage Express-Aftale gælder det, at vilkårene i de første to afsnit i paragraf 3.5.4 i Aftalen: Årlig fornyelse af Programabonnement og Support og Udvalgt Support, inklusive eventuelle landespecifikke vilkår, gælder for dette IBM SaaS-produkt, bortset fra at i forbindelse med disse Vilkår for brug:

- a. erstattes ordene "Programabonnement og Support" eller "Udvalgt Support" med ordene "IBM SaaS-Abonnementsperiode", og
- b. Kunden skal inden udgangen af den relevante Abonnementsperiode – for at forhindre at IBM SaaS-Abonnementsperioden automatisk fornyes – give IBM 90 dages skriftligt varsel om, at Kunden ikke ønsker at forny Abonnementet.

10.2 Kunden skal foretage i fornyelse

For Kunder med en IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter gælder det, at uanset hvad der måtte stå i Aftalen (inklusive landespecifikke vilkår), så bliver IBM SaaS-produktet ikke fornyet ved udgangen af den første Abonnementsperiode. Kunden skal anskaffe et nyt abonnement til IBM SaaS i henhold til vilkårene i IBM International Passport Advantage-Aftalen eller IBM International Passport Advantage Express-Aftalen, hvis Kunden fortsat ønsker at bruge IBM SaaS efter den første Abonnementsperiode.

11. Akut vedligeholdelse og planlagt vedligeholdelse

IBM må udføre regelmæssig, planlagt vedligeholdelse i de vedligeholdelsesperioder, som IBM definerer. Andre planlagte eller ikke-planlagte nedetider kan forekomme.

IBM SaaS er ikke tilgængelig i disse tidsrum.

12. Opdateringer – gældende vilkår for og autorisation til automatiske opdateringer

Disse Vilkår for brug gælder alle udvidelser, ændringer, variationer, revisioner, opdateringer, supplementer, tilføjede komponenter til eller udskiftninger af IBM SaaS (under ét kaldet Opdateringer), som IBM kan stille til rådighed eller gøre tilgængelige for IBM SaaS. Opdateringerne er underlagt eventuelle andre vilkår fra IBM, som gælder sådanne Opdateringer. Kunden giver herved IBM autorisation til og erklærer sig indforstået med, at IBM i overensstemmelse med IBM's

standardprocedurer automatisk må overføre, få adgang til, installere og på anden måde levere Opdateringer til IBM SaaS uden yderligere varsel og uden at skulle indhente samtykke. IBM er ikke forpligtet til at – og intet i disse Vilkår for brug kan fortolkes, som at IBM skal – oprette, levere eller installere Opdateringer.

13. Opdateringer til Vilkår for brug

IBM forbeholder sig ret til at ændre disse Vilkår for brug, så de tager højde for eventuelle Opdateringer, som IBM leverer eller stiller til rådighed i forbindelse IBM SaaS i Abonnementsperioden, eller hvis det kræves af lovgivningen. IBM giver Kunden et varsel på mindst 30 dage om sådanne ændringerne i vilkårene. En fornyelse af Abonnementsperioden er underlagt de Vilkår for brug, der er gældende på tidspunktet for fornyelsen.

14. Teknisk support

I Abonnementsperioden ydes der teknisk support til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er oplysninger om teknisk support på adressen

http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html.

15. Databeskyttelse og datasikkerhed

15.1 Kundens forpligtelser

Hvad angår Personlige Data, som IBM modtager fra eller via Kunden, er det Kundens ansvar som enedataansvarlig at overholde alle gældende databeskyttelseslove og andre lignende love, f.eks. EU-direktiv 95/46/EF (og love, der implementerer direktivet), som regulerer behandlingen af Personlige Data (personoplysninger) og særlige kategorier af data, sådan som udtrykkene er defineret i direktivet (og i love, der implementerer direktivet).

Kunden erklærer sig indforstået med at indhente alle juridisk nødvendige tilsagn, autorisationer og tilladelser og at fremlægge alle nødvendige oplysninger, inden (i) Kunden inkluderer Personlige Data i Indhold og (ii) bruger Aktiveringssoftwaren og IBM SaaS.

Kunden bekræfter, at Kunden er eneansvarlig for eventuelle Personlige Data, der kan være indeholdt i Indhold, herunder oplysninger, som en IBM SaaS-bruger deler med tredjepart på Kundens vegne. Kunden er eneansvarlig for at bestemme formålet med og metoderne til IBM's behandling af Personlige Data i henhold til disse Vilkår for brug, herunder også for at IBM i forbindelse med behandlingen i henhold til Kundens vejledning ikke misligholder gældende databeskyttelseslovgivning.

IBM SaaS er ikke beregnet til opbevaring eller modtagelse af Følsomme Personoplysninger eller Beskyttede Helbredsoplysninger, som defineret nedenfor, uanset form, og Kunden er ansvarlig for betaling af rimelige omkostninger og andre beløb, som IBM kan pådrage sig i forbindelse med oplysninger, som ved en fejl er videregivet til IBM, eller i forbindelse med tab eller videregivelse af sådanne oplysninger, herunder omkostninger som følge af krav fra tredjepart. "Følsomme Personoplysninger" er 1) Personoplysninger, som, hvis de går tabt, medfører krav om, at der udsendes en meddelelse om et brud på datasikkerheden. Følsomme Personoplysninger inkluderer for eksempel økonomiske oplysninger, oplysninger om personnummer eller andet offentligt udstedt identifikationsnummer, for eksempel kørekort- eller pasnummer, bankkontonummer eller kreditkortnummer, og 2) Personoplysninger, som vedrører oplysninger om racemæssig eller etnisk oprindelse, seksuel orientering, politisk standpunkt eller religiøs, ideologisk eller filosofisk overbevisning eller aktivitet eller medlemskab af en fagforening. "Beskyttede helbredsoplysninger" er "individuel identificérbare helbredsoplysninger", som defineret i loven Health Information Portability and Accountability Act of 1996 ("HIPAA"), med ændringer.

Kunden er indforstået med, at IBM må behandle Indhold, herunder Personlige Data, på tværs af landegrænser via de enheder eller lande, som Kunden har fået meddelelse om. IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM vil også, hvor det er nødvendigt, indgå en aftale med Kunden baseret på EU's "model clause" for aftaler om overførsel af persondata. Kunden bekræfter og er eneansvarlig for at sikre, at en overførsel af Personlige Data på tværs af landegrænser i henhold til disse Vilkår for brug overholder gældende databeskyttelseslovgivning. IBM skal i rimeligt omfang samarbejde

med Kunden om – til fordel for en af Kundens dataansvarlige – at overholde eventuelle lovkrav, herunder at indhente eventuelle obligatoriske godkendelser.

Hvis IBM ændrer den måde, IBM behandler eller sikrer Personlige Data på som del af IBM SaaS, og ændringen betyder, at Kunden ikke længere opfylder de relevante databeskyttelseslove, kan Kunden opsige den aktuelle Abonnementsperiode, for så vidt angår de berørte IBM SaaS-ydelser, ved at give IBM skriftlig besked senest 30 dage efter, at IBM har informeret Kunden om ændringen. En sådan opsigelse forpligter ikke IBM til foretage en refusion eller udstede en kreditnota til Kunden.

15.2 IBM's forpligtelser

IBM behandler kun Personlige Data på en måde, der med rimelighed er nødvendig for at kunne levere IBM SaaS, og udelukkende til det formål.

IBM behandler kun Personlige Data i forbindelse med leveringen af IBM SaaS som beskrevet af IBM, og Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM's beskrivelse er i overensstemmelse med Kundens retningslinjer for behandling.

På skriftlig anmodning fra Kunden vil IBM gøre følgende, når disse Vilkår for brug eller Aftalen er ophørt eller udløbet: Destruere alt Indhold, som Kunden identificerer som Personlige Data, eller returnere det til Kunden.

Hvis Kunden eller Kundens dataansvarlige i henhold til gældende databeskyttelseslovgivning skal levere oplysninger om eller give adgang til Personlige Data til en enkeltperson eller en relevant myndighed, vil IBM i rimeligt omfang samarbejde med Kunden om at levere sådanne oplysninger eller give en sådan adgang.

15.3 Beskyttelse af indhold

Uanset hvad der måtte fremgå af Aftalen, forpligter IBM sig til at beskytte Kundens Indhold ved brug af den praksis og de standarder, der er beskrevet i disse Vilkår for brug.

- a. IBM vil ikke forsætligt videregive eller bruge Kundens Indhold, medmindre det sker i forbindelse med drift og udførelse af IBM SaaS, som omhandlet i disse Vilkår for brug og i henhold til IBM's overholdelse af relevant lovgivning.
- b. behandler IBM kun Kundens Indhold på systemer, der benyttes til IBM SaaS, og hvorpå IBM har implementeret den sikkerhedspolitik og de sikkerhedsprocedurer, der er anført ovenfor.

15.4 Sikkerhedspraksis

IBM implementerer og opretholder en praksis og procedurer, som kan revideres med jævne mellemrum, for så vidt angår de systemer, der benyttes til IBM SaaS. Formålet med denne praksis og procedurerne er at gøre vores systemer mindre sårbare over for hændeligt tab af data, ulovlig indtrængen, uautoriseret adgang, videregivelse eller ændring eller uretmæssig adfærd, som kan påvirke, medføre uretmæssig tilegnelse af eller på anden måde beskadige Indholdet eller Kundens brug af IBM SaaS. Kunden kan på anmodning få en beskrivelse af den praksis og de procedurer, der gælder for IBM SaaS, herunder relevante tekniske og driftsmæssige forholdsregler. Det er Kundens ansvar at vurdere, om denne praksis og procedurerne er passende med hensyn til at opfylde Kundens krav. Når Kunden bruger IBM SaaS, accepterer Kunden samtidig IBM's praksis og procedurer, og anerkender at IBM's praksis og procedurer er tilstrækkelige til Kundens formål. Medmindre andet er angivet specifikt i sikkerhedspraksis for IBM SaaS, giver IBM ingen tilkendegivelser eller garantier vedrørende sikkerhedsfunktioner.

16. Overholdelse af gældende eksportlovgivning

Parterne erklærer sig indforstået med at overholde gældende love og bestemmelser vedrørende import og eksport, herunder amerikansk lovgivning vedrørende embargo og sanktioner, bestemmelser og begrænsninger i visse slutbrugerers eksport eller begrænsninger i eksport til bestemte, forbudte anvendelsesområder, herunder atomvåben, rumvåben, missiler samt kemiske og biologiske våben. Kunden indestår for, at Indholdet – helt eller delvist – ikke er omfattet af restriktionerne i U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Kunden er indforstået med, at IBM kan benytte globale ressourcer (dvs. medarbejdere, der midlertidigt opholder sig i Danmark, samt medarbejdere på lokaliteter over hele verden) til eksternt at understøtte leveringen af IBM SaaS. Kunden indestår for, at Indhold, som IBM har adgang til i forbindelse med SaaS, ikke kræver en eksportlicens og ikke er underlagt begrænsninger i forbindelse med eksport til en af IBM's globale ressourcer eller medarbejdere i henhold til gældende eksportlovgivning.

17. Skadesløsholdelse

Kunden er indforstået med at holde IBM skadesløs for og forsvare IBM mod ethvert krav fra tredjepart, som skyldes eller vedrører: 1) Kundens eller en bruger af IBM SaaS' overtrædelse af retningslinjerne for acceptabel anvendelse (Acceptable Use Policy) eller 2) Indhold, som er oprettet inden for IBM SaaS af Kunden eller en bruger af IBM SaaS, eller som leveres, uploades eller overføres til IBM SaaS af Kunden eller en bruger af IBM SaaS.

18. Krænkelse af copyrightrettigheder

IBM ønsker at respektere andres immaterialrettigheder. Eventuelle krænkelser af materiale omfattet af copyright bedes rapporteret via webstedet Digital Millennium Copyright Act Notices Page på adressen <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanti og fraskrivelse

19.1 Aftale om serviceniveauer og garantifralæggelse

IBM SaaS leveres i henhold til den aftale om serviceniveauer (SLA), som er knyttet til disse Vilkår for brug, og er omfattet af de retsmidler, der er angivet i aftalen om serviceniveauer. Aftalen om serviceniveauer er Kundens eneste retsmiddel, for så vidt angår de forpligtelser med hensyn til serviceniveauer, som er defineret deri.

Bortset fra, hvad der måtte følge af aftalen om serviceniveauer og af ufravigelige lovbestemmelser, påtager IBM sig ingen forpligtelser uanset eventuelle forventninger til IBM SaaS' egnethed, anvendelse eller kvalitet.

IBM giver ingen tilkendegivelser om, at IBM SaaS vil fungere fejlfrit, sikkert eller uden driftsstop, eller at IBM kan forhindre tredjepartsdriftsstop af IBM SaaS, eller at IBM vil rette alle fejl.

Kunden er ansvarlig for resultatet af brugen af IBM SaaS.

20. Særlige vilkår for IBM SaaS

I forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS erklærer Kunden sig indforstået med at: (i) IBM SaaS-brugeres navne, titler, firmanavne og fotografier kan offentliggøres af en IBM SaaS-bruger som del af en profil (kaldet Profil), og at Profilen kan ses af andre brugere af IBM SaaS, og at (ii) Kunden når som helst kan anmode om, at en IBM SaaS-brugers Profil bliver rettet eller fjernet fra IBM SaaS, hvorefter Profilen bliver rettet eller fjernet. En fjernelse kan imidlertid forhindre adgang til IBM SaaS.

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører Indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til via IBM SaaS, eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS, skal Kunden og brugeren af IBM SaaS sikre, at IBM har det nødvendige tilsagn, der muliggør en sådan overførsel af Indhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelsen. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller -serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller -serviceydelser.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Der er inkluderet følgende i abonnementsgebyret for IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Kunden modtager – baseret på IBM's vurdering – et rimeligt antal ClientID'er, som Kunden skal bruge for at få opfyldt sine behov for webanalyse. Det kan om nødvendigt dreje sig om mellem 1 og 50 ClientID'er, som kunden får stillet til rådighed gratis. Hvis kunden skal bruge flere end 50 ClientID'er, skal kunden betale for dem.
- b. IBM Coremetrics Explore (50 Explore-rapporter pr. måned inkluderet)
- c. 10 rapportsegmenter
- d. Fire tilskrivningsvinduer (attribution window)
- 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 (kunden skal evt. betale et migreringsbeløb)
- m. Op til en ClientID aktiveret på IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Gemte "Aktivitetsdata for session" omfatter bl.a. detaljerede records vedrørende en Gæsts session, herunder tidsstempler, kategorier og side-id'er for alle de sider, der er besøgt i løbet af sessionen. IBM Coremetrics gemmer Aktivitetsdata for sessionen i 13 uger. Efter perioden slettes de. Denne data-rolloff påvirker "opsætnings"-rapportering (rapportering, der er påkrævet under konfiguration og initiering), herunder bl.a. One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis and On-Site Link Analysis-rapportering for perioder, hvor rolloff har fundet sted.
- o. Gemte "LIVEview-rapportdata" omfatter bl.a. data, der bruges til levering af resultater til LIVEview-metrikvisningsrapport for den af brugeren definerede tidsperiode samt andre steder, hvor disse data bruges, bl.a. i downloadninger, eksport samt særligt detaljerede rapporter. IBM Coremetrics gemmer LIVEview-rapportdata i 13 uger. Efter perioden slettes de.
- p. Gemte "Aktivitetsdata for gæst" omfatter bl.a. en besøgshistorik over de sider, produkter, marketingaktiviteter, ordrer og andre udvalgte aktiviteter, der er knyttet til en Gæst. IBM Coremetrics gemmer klientens Aktivitetsdata for gæst i 13 måneder. Efter perioden slettes de. Denne data-rolloff påvirker "opsætnings"-rapportering (rapportering, der er påkrævet under konfiguration og initiering), herunder bl.a. Profile Segments-analyser for perioder, hvor rolloff har fundet sted.
- q. Gemte "LIVE-profildata" omfatter attributterne for en gæsteprofil, herunder bl.a. gæsteregistreringsdata, såsom e-mailadresse, køn, alder og uddannelse og nøglemilepæle, bl.a. dato for første besøg, samlet forbrug og oprindelig referencekilde. IBM Coremetrics gemmer klientens LIVE-profildata i hele abonnementsperioden.
- r. Gemte "Standardrapportdata" omfatter best practice-rapporter og dashboards, som IBM Coremetrics automatisk behandler hver nat uden klientopsætning. IBM Coremetrics gemmer løbende Kundens standardrapporter i 27 måneder. Denne rapport-rolloff påvirker også kunderapportoversigter. Bemærk: Top Line Metrics-data (paragraf 2(c)(iii)) opbevares i hele abonnementsperioden.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Med IBM Coremetrics Enterprise Analytics gælder følgende ændringer det, der er inkluderet i IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Der er inkluderet i alt 50 Explore-rapporter pr. måned, uanset hvor mange websteder, som administreres ved brug af Coremetrics Enterprise Analytics. Hver afsendt Explore-rapport, som udføres for et websted, tæller med i de 50.
- b. Der inkluderes 10 rapportsegmenter for hvert websted, der administreres af Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Der inkluderes 4 tilknytningsvinduer for hvert websted, der administreres af Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Selvom IBM Benchmark Services indgår som en standarddel af IBM SaaS, er det *valgfrit*, om Kunden vil deltage i dem. Hvis Kunden *ikke* ønsker at deltage, skal salgskonsulenten have besked. Kunden er indforstået med, at IBM – for at kunne tilbyde Benchmarking Services – skal klargøre, have adgang til, behandle og analysere Oversigtsdata vedrørende IBM's kunder, og bruge kundens Oversigtsdata til at udfylde de Samledata, som bruges i forbindelse med IBM's Benchmarking Service. IBM videreformidler ikke kundens Oversigtsdata til tredjepart og gør dem ikke offentligt tilgængelige på en måde, der gør det muligt at identificere kunden, kundens produktmærker eller varemærker eller besøgende. Med forbehold af det foranstående er der intet i denne Aftale, som i forbindelse med leveringen af IBM Benchmarking Services, forhindrer IBM i følgende: (i) tilføje kundens Oversigtsdata til andre kunders Oversigtsdata med det formål at udarbejde en pulje af Samledata, bruge kundens Oversigtsdata til at få adgang til eller analysere Samledata eller at videreformidle sådanne Samledata, eller (ii) bruge kundens Oversigtsdata til at levere Serviceydelse til kunden og til at sætte kunden i stand til at deltage i IBM Benchmarking Service. Kundens Oversigtsdata bliver under ingen omstændigheder videreformidlet, medmindre kunden har godkendt det skriftligt på forhånd. Kunden må ikke – uden forudgående skriftligt tilsagn fra IBM – distribuere eller på anden måde give adgang til en IBM Benchmarking-rapport eller en rapportens indhold eller til Oversigtsdata eller Samledata, som er leveret til kunden, til tredjepart, medmindre det drejer sig

om rådgivere eller underleverandører, som er engageret i forbindelse med kundens brug af Serviceydelser. I hvert tilfælde skal distributionen eller adgangen være underlagt en fortrolighedsaftale, der i udformning svarer til fortrolighedsparagraffen i Aftalen. IBM Benchmarking-rapporterne og indholdet i dem og Samledataene tilhører IBM og er fortrolig IBM-information, som beskrevet i fortrolighedsparagraffen i Aftalen. Kunden må give sine medarbejdere og rådgivere kopier af og adgang til en IBM Benchmarking Service-rapport, forudsat at medarbejderne og rådgiverne bliver informeret om, at de ikke må distribuere rapporten eller dens indhold til tredjepart.

- a. **“Oversigtsdata”** betyder bestemte KPI-målinger (key performance indicator) af en enkelt IBM-kunde.
- b. **“Samledata”** betyder alle Oversigtsdata fra hver enkelt IBM-kunde, som deltager i en IBM Benchmarking Service, herunder en Subvertikal.
- c. En **“Subvertikal”** betyder en gruppe på ikke færre end fire kunder, som deltager i en IBM Benchmarking Service, hvor hvert medlem af en Subvertikal beskæftiger sig med et lignende forretningsområde defineret på basis af solgte produkter eller målmarkeder (f.eks. beklædning, smykker, kontorforsyning).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service stiller en standardiseret dataeksportpakke til rådighed, som indeholder Kundens rådata, der er tilgængelige i IBM Coremetrics. Standard Data Export Service består af flere definerede formatfiler, der indeholder oplysninger om gæsters clickstream, sider, produkter, bevægelser i indkøbsvogn, registreringer, bestillinger/transaktioner samt tekniske egenskaber for gæst. Dataene er struktureret i en række datafiler. Eksport kan planlægges til at finde sted dagligt eller ugentligt.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End Data Export Service stiller en standardiseret dataeksportpakke til rådighed til engangsbrug, og den indeholder Kundens rådata, der er tilgængelige i IBM Coremetrics. Tidsintervallet for eksport af data er afhængig af parametrene for sletning af data i denne paragraf 20, uanset hvad der måtte fremgå, er tidsperioden for eksport af data begrænset til maksimum to år af Kundens historiske data. Dataene er strukturerede på samme måde som dataene i IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services giver Kunden ret til den type og det månedlige antal avancerede rapporter, som abonnementet lyder på. Eksempel:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports giver Kunden ret til op til fem månedlige tilpassede, avancerede rapporter, hvis kompleksitet er kategoriseret som Simple af IBM.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports giver Kunden ret til to tilpassede, avancerede rapporter om måneden, hvis kompleksitet er kategoriseret som Komplex af IBM.

Simple rapporter defineres som rapporter, der producerer under 1 mio. rækker data, og hvis input kun afhænger af analytiske kundewebdata, der er indsamlet af IBM Coremetrics, men ikke yderligere importerede data eller output fra andre rapporter. Alle andre rapporter defineres som komplekse rapporter.

Hvis Kunden ønsker denne Advanced Report Services-funktion, opkræves Kunden et gebyr, som angives i en tilpasset servicebeskrivelse, der er underlagt en separat serviceaftale mellem IBM og Kunden.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension indeholder mulighed for, at Kunden kan bevare visse gemte dataelementer i længere tid, f.eks.:

- yderligere 12 uger, hvis det drejer sig om Aktivitetsdata for session
- yderligere 12 måneder, hvis det drejer sig om Aktivitetsdata for gæst
- yderligere 12 måneder, hvis det drejer sig om statiske rapporter
- yderligere 12 uger, hvis det drejer sig om Persistent Report Segment-data

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension indeholder mulighed for, at Kunden kan bevare visse gemte dataelementer i længere tid, f.eks.:

- yderligere 12 måneder, hvis det drejer sig om IBM Coremetrics Explore-data
- yderligere 12 måneder, hvis det drejer sig om IBM Coremetrics Explore-rapporter

21. Generelt

Kunden erklærer sig indforstået med og accepterer, at IBM må benytte cookie- og sporingsteknologier til indsamling og anvendelse af basisstatistik om Kundens brug af IBM SaaS i henhold til IBM Online Privacy Policy, der findes på adressen <http://www.ibm.com/privacy>.

Hvis eventuelle bestemmelser i disse Vilkår for brug er ugyldige eller ikke kan håndhæves, vil resten af bestemmelserne i Vilkår for brug fortsat være gældende. Manglende håndhævelse af et krav eller udøvelse af en rettighed hindrer ikke nogen af parterne i at gøre dette senere, enten i relation til den aktuelle sag eller til eventuelle efterfølgende sager. Vilkår i disse Vilkår for brug, der ifølge deres natur rækker ud over ophørstidspunktet for Vilkår for brug eller den tilhørende Abonnementsperiode, forbliver i kraft, indtil de er opfyldt, og gælder også parternes eventuelle efterfølgere og transporthavere.

22. Hele aftalen

Den fuldstændige aftale mellem parterne, som erstatter enhver tidligere mundtlig eller skriftlig kommunikation mellem Kunden og IBM, består af disse Vilkår for brug og Aftalen. Hvis der er uoverensstemmelse mellem vilkårene i disse Vilkår for brug og Aftalen, har Vilkår for brug forrang for Aftalen.

Eventuelle tilføjelser til eller ændringer af vilkår fra Kundens side, uanset form (f.eks. i en ordre, bekræftelse eller e-mail), anses for ugyldige. Disse Vilkår for brug kan kun ændres, som angivet heri.

Del 2 – Særlige vilkår for specifikke lande

Følgende vilkår erstatter eller ændrer de omtalte vilkår i Del 1. Alle de vilkår i Del 1, der ikke berøres af disse ændringer, forbliver uændrede og gældende. Del 2 består af ændringer til disse Vilkår for brug og er organiseret som følger:

- Landespecifikke ændringer for Asien og Stillehavsområdet.
- Landespecifikke ændringer for Europa, Mellemøsten og Afrika.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR ASIEN – STILLEHAVSOMRÅDET

AUSTRALIEN

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.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR EUROPA, MELLEØSTEN OG AFRIKA (EMEA)

MEDLEMSSTATER I DEN EUROPÆISKE UNION

Følgende tilføjes i paragraf 19: Garanti og fraskrivelser:

I Den Europæiske Union (EU) har forbrugerne juridiske rettigheder i henhold til gældende national lovgivning for salg af forbrugsvarer. Sådanne rettigheder påvirkes ikke af bestemmelserne i paragraf 19: Garanti og fraskrivelser.

ØSTRIG

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 STORBRITANNIEN

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.

Aftale om Serviceniveauer

Denne aftale om serviceniveauer (SLA) gælder følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen.

1. Definitioner

- "Applikationsnedetid" betyder den tidsperiode, hvor brugere af de dele af applikationsgrænsefladen, som IBM står som vært for, ikke kan bruge alle dele af den Service, som de har de relevante tilladelser til at bruge. For at tydeliggøre udtrykket er der ikke tale om "Nedetid", hvis en bruger kan anvende en del af den Service, som brugeren har de relevante tilladelser til at bruge.
- "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Servicen.
- "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens løbetid, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 den sidste dag i måneden.
- "Kunde", "De/du" eller "Deres/din" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.

- g. "Nedetid" betyder Applikationsnedetid og/eller Nedetid for indgående behandling, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
- Planlagt Systemnedetid.
 - Force majeure.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- h. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- i. "Force Majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende servicetilgængelighed, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- j. "Nedetid mht. Indsamling af Indgående Data" betyder en periode, hvor Servicen ikke kan indsamle indgående data via elementerne til behandling af indgående data i Servicen.
- k. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.
- l. "Service" betyder den Service, som denne aftale om Serviceniveauer gælder for, og som er angivet på første side i denne aftale om Serviceniveauer.
- m. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) for hver Hændelse hos den IBM-kundesupporthelpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen, herunder hvornår Kunden første gang blev påvirket af Hændelsen, og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne problemrapporteringer skal være registreret inden for 24 timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.

Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.

IBM måler internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned, som gælder for det tilhørende Serviceniveau, der vises i tabellen nedenfor. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer, at der er indtruffet en Hændelse med Applikationsnedetid og en Hændelse med Nedetid mht. Behandling af Indgående Data samtidigt, så behandler IBM de overlappende nedetidsperioder som en enkelt nedetidsperiode, og ikke som to separate nedetidsperioder. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM er ikke ansvarlig for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse(r) i samme Kontraherede Måned.

For så vidt angår en pakket Service, det vil sige individuelle Services, som pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede, månedlige pris for de pakke Services, og ikke på basis af den månedlige abonnementsbetaling for hver enkelt Service. Kunden kan

kun indsende Krav vedrørende én, individuel Service i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end én Service i en pakke i en Kontraheret Måned.

Hvis Kunden har købt Servicen hos en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM beholder det primære ansvar for opfyldelse af Serviceforpligtelserne og forpligtelserne i aftalen om Serviceniveauer, baseres Availability Credit på den RSVP-pris (Relationship Suggested Volume Price) for Servicen, der var gældende på det tidspunkt, og som gjaldt for den Kontraherede Måned, der er genstand for Kravet, fratrukket 50 %.

Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 20 % af 1/12 af det beløb, Kunden årligt betaler IBM for Servicen.

IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.

De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

Service	Relevant Serviceniveau	
	Applikationstilgængelighed i en Kontraheret Måned	Tilgængelighed for Indsamling af indgående data i en Kontraheret Måned
IBM Unica Marketing Operation on Demand	J	N
IBM Unica Digital Profiler	J	J
IBM Unica Email Optimization	J	J
IBM Unica eReputation Manager	J	N
IBM Unica eDesign Optimizer	J	J
IBM Unica eContent Scorer	J	J
IBM Unica eDelivery Tracker	J	J
IBM Unica Social Email Analytics	J	J
IBM Unica eMessage	J	J
IBM eMessage Post Click Analytics	J	J
IBM Coremetrics Web Analytics	J	J
IBM Coremetrics Lifecycle	J	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	J	J
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	J	N
IBM Coremetrics Social Analytics	J	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	J	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	J	J
IBM Coremetrics Search Marketing	J	N

IBM Coremetrics LIVEmail	J	N
IBM Coremetrics Explore	J	N
IBM Coremetrics AdTarget	J	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	J	J

Opnået Serviceniveau i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	12 %
Under 97,000 %	20 %

"Opnået Serviceniveau" i procent beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned. Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage. - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage.	= 2% Availability Credit for et opnået serviceniveau på 99,884 %
--	---

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-Kundes brugere af Servicen og krav fremsat af gæster og deltagere i Servicen.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, Politik for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.