

## 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 GEBRUIKSVORWAARDEN OF NIET VOLLEDIG BEVOEGD BENT OM NAMENS KLANT AKKOORD TE GAAN MET DEZE GEBRUIKSVORWAARDEN, 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 ENABLING SOFTWARE.**

### Deel 1 – Algemene voorwaarden

#### 1. Doel

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

- 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

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, te vinden op internet 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 ClientID. Een Server Oproep die door verschillende ClientID's wordt verwerkt, wordt geteld als een unieke Server Oproep voor elk uniek ClientID. Een ClientID 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 Abonnementsperiode van maximaal zestig (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 rata berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht en is opgenomen in de eerste factuur. 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.

De volgende Enabling Software maakt deel uit van de IBM SaaS:

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

## **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:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

## **8. Services op afstand (menselijk)**

### **8.1 IBM Coremetrics Web Analytics**

Bestaat uit maximaal 40 uur advisering, goede gewoontes, training en configuratie op afstand voor Klanten die beginnen ("on-boarding") met IBM Coremetrics Web Analytics. Services vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.2 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services**

Bestaat voor clients met dynamische delivery uit maximaal 48 uur advisering, goede gewoontes, training en configuratie op afstand voor Klanten die beginnen ("on-boarding") met IBM Coremetrics Content Recommendations. Voor clients met flat delivery wordt maximaal 40 uur verstrekt. Services worden per ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.4 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.5 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.6 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.7 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.

### **8.8 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

### **8.9 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

## **8.10 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 ClientID aangekocht en vervallen 90 dagen na aankoop, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

## **8.11 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 ClientID 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 in de toekomst te wijzigen om Updates door te voeren die IBM mogelijk tijdens de Abonnementperiode verstrekt of ter beschikking stelt, en zoals anders vereist door toepasselijk recht, door Klant dergelijke herziene voorwaarden schriftelijk dertig (0) dagen vooraf te leveren. Verlengingen van abonnementen worden beheerst door de Gebruiksvoorwaarden die van kracht zijn op het moment van verlenging.

## **14. Technische Ondersteuning**

Gedurende de Abonnementperiode 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.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/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 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. 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.

IBM SaaS is niet bedoeld voor de opslag of ontvangst van Gevoelige Persoonlijke Informatie of Beschermde Medische Informatie (zoals hieronder gedefinieerd), in welke vorm dan ook, en Klant is naar redelijkheid verantwoordelijk voor kosten en andere bedragen die IBM oploopt als gevolg van het feit dat dergelijke informatie aan IBM is verstrekt of dat dergelijke informatie door IBM verloren is gegaan of door IBM is onthuld, met inbegrip van kosten en andere bedragen die voortvloeien uit vorderingen van derden. "Gevoelige Persoonlijke Informatie" is: 1) Persoonsgegevens die bij verlies zouden leiden tot de eis

melding te maken van een schending inzake persoonsgegevens en die onder meer het volgende omvatten: financiële gegevens, landelijk identificatienummer (bijvoorbeeld burgerservicenummer (BSN), sociaal/fiscaal nummer (SoFi)) of enig ander van overheidswege verstrekt identificatienummer zoals het nummer van een rijbewijs of paspoort, een bankrekeningnummer, het nummer van creditcard of bankpas; en 2) Persoonsgegevens die betrekking hebben op raciale of etnische oorsprong, seksuele geaardheid, politieke meningen of religieuze, ideologische of filosofische overtuigingen of activiteiten, of vakbondslidmaatschap. "Beschermd Medische Informatie" is "op individueel identificeerbare personen terug te voeren medische informatie" zoals gedefinieerd in de Health Information Portability and Accountability Act van 1996 ("HIPAA") en latere amendementen daarvan.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, over landsgrenzen heen mag verwerken via de entiteiten en landen waaromtrent Klant is ingelicht. IBM houdt zich aan het U.S. –EU Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het United States Department of Commerce met betrekking tot het verzamelen, gebruik en de bewaring van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Meer informatie over Safe Harbor of de verklaring van certificering van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM zal ook een overeenkomst met Klant afsluiten op basis van de clausules van het standaard EU modelcontract voor de overdracht van persoonlijke gegevens, indien dit vereist is. Klant is er als enige verantwoordelijk voor om vast te stellen en bevestigt dat enige verplaatsing onder de voorwaarden van deze Gebruiksvoorwaarden, van enige Persoonsgegevens over de landsgrenzen heen, in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. IBM zal naar redelijkheid met Klant samenwerken, ten bate van een verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Klant, bij de uitvoering van wettelijke verplichtingen, met inbegrip van het verkrijgen van verplichte goedkeuringen.

Indien IBM een wijziging doorvoert in de wijze waarop het Persoonsgegevens verwerkt of beveiligt als onderdeel van IBM SaaS en die wijziging ertoe leidt dat Klant niet meer voldoet aan de op hem van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming, kan Klant de lopende Abonnementperiode voor de desbetreffende IBM SaaS beëindigen door binnen dertig (30) dagen na IBM's kennisgeving van de wijziging aan Klant, schriftelijk bij IBM op te zeggen. Bij een dergelijke beëindiging is IBM niet verplicht tot terugbetaling of creditering aan klant.

## **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.

Bij het beëindigen of aflopen van deze Gebruiksvoorwaarden of de Overeenkomst zal IBM, na schriftelijk verzoek van Klant, alle Content waarvan Klant aangeeft dat het Persoonsgegevens zijn, 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 Bescherming van Content**

Ondanks enige bepaling in deze Overeenkomst die het tegendeel aangeeft, geldt dat IBM zich verplicht tot het beschermen van Content van de Klant met behulp van de praktijken en standaarden die in deze Gebruiksvoorwaarden zijn beschreven:

- a. IBM zal Content van de Klant niet opzettelijk openbaar maken of gebruiken behalve voor het verwerken en uitvoeren van de IBM SaaS zoals beschreven in deze Gebruiksvoorwaarden, conform de naleving door IBM van toepasselijk recht.
- b. IBM zal Content van de Klant alleen verwerken op systemen die worden gebruikt voor het hosten en uitvoeren van de IBM SaaS, en waarop IBM de praktijken en de procedures voor beveiliging heeft geïmplementeerd die hieronder worden beschreven.

## **15.4 Beveiligingspraktijk**

IBM implementeert en onderhoudt praktijken en procedures, die van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd, met betrekking tot de systemen die worden gebruikt voor het hosten en uitvoeren van de IBM SaaS.

Deze praktijken en procedures zijn bedoeld ter vermindering van de kwetsbaarheid van systemen voor onbedoeld verlies, onwettige inbraak, onbevoegde toegang, openbaarmaking of verandering, of onrechtmatig gedrag waardoor de Content of het gebruik door Klant van de IBM SaaS kan worden belemmerd, beschadigd of anderszins geschaad. Een beschrijving van de praktijken en procedures die op de IBM SaaS van toepassing zijn, met inbegrip van toepasselijke technische en organisatorische maatregelen, wordt Klant op diens verzoek verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te bepalen of deze praktijken en procedures passend zijn om aan de eisen van Klant te voldoen. Door de IBM SaaS te gebruiken, geeft Klant te kennen de praktijken en procedures van IBM te aanvaarden en deze geschikt te achten voor de doeleinden van Klant. Behoudens hetgeen uitdrukkelijk is vastgelegd in de Beveiligingspraktijk voor de IBM SaaS, geeft IBM geen enkele verklaring of garantie met betrekking tot enige beveiligingsfunctie.

## **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 Service Level Agreements en uitsluitingen van garantie**

De IBM SaaS wordt geleverd onder de voorwaarden van de Service Level Agreement ("SLA") die aan deze Gebruiksvoorwaarden is toegevoegd en de verhaalsmogelijkheden die in die SLA worden genoemd. De SLA is de enige en uitsluitende verhaalsmogelijkheid van de Klant met betrekking tot de verplichtingen voor serviceniveaus die erin zijn gedefinieerd.

BEHOUDENS DE SLA EN WETTELIJKE GARANTIES DIE NIET KUNNEN WORDEN UITGESLOTEN, GEEFT IBM GEEN ENKELE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE MET BETREKKING TOT IBM SaaS, MET INBEGRIJ 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.

IBM doet geen enkele toezegging dat IBM een ononderbroken, veilige of geheel foutloze werking van IBM SaaS zal verzorgen, noch dat IBM verstoringen van IBM SaaS door derden zal kunnen voorkomen of dat IBM alle fouten zal verhelpen.

Klant is verantwoordelijk voor de resultaten die worden verkregen door het gebruik van IBM SaaS.

## **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 ClientID's inbegrepen. Voor aanvullende ClientID'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. Vier (4) 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)
- m. Maximaal één (1) Client-ID geactiveerd voor IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Opgeslagen "Session Activity Data" bevatten, maar zijn niet beperkt tot gedetailleerde bestanden met betrekking tot de sessie van een Bezoeker, inclusief tijdsaanduidingen, categorieën en pagina-ID's voor alle pagina's die in een sessie van een Bezoeker zijn bekeken. IBM Coremetrics zal Session Activity Data gedurende dertien (13) weken opslaan. Na een dergelijke periode worden de Session Activity Data gewist. Deze roll-off van gegevens heeft invloed op "setup"-rapportage (rapportage waarbij configuratie en initiatie van een gebruiker vereist is) met inbegrip van, maar niet beperkt tot, One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis en On-Site Link Analysis rapportage over de tijdsperiode van de roll-off.
- o. Opgeslagen "LIVEview Report Data" bevat, maar is niet beperkt tot, gegevens die worden gebruikt voor het weergeven van resultaten in het LIVEview click overlay rapport voor de door de gebruiker geselecteerde tijdsperiode en daarnaast over andere locaties waar deze gegevens worden gebruikt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, downloads, exports en Page Zoom rapporten. IBM Coremetrics zal LIVEview Report Data gedurende dertien (13) weken opslaan. Na een dergelijke periode worden de LIVEview Report Data gewist.
- p. Opgeslagen "Visitor Activity Data" bevat, maar is niet beperkt tot een historie van pagina's, producten, marketingactiviteiten, orders andere geselecteerde activiteiten die aan een Bezoeker zijn gekoppeld. IBM Coremetrics zal Visitor Activity Data van Klant gedurende dertien (13) maanden opslaan. Na een dergelijke periode worden de Visitor Activity Data gewist. Deze roll-off van gegevens heeft invloed op "setup"-rapportage (rapportage waarbij configuratie en initiatie van een gebruiker vereist is) inclusief, maar niet beperkt tot, Profile Segments-analyse over de tijdsperiode van de roll-off.
- q. Opgeslagen "LIVE Profile Data" bevatten kenmerken van een profiel van een Bezoeker met inbegrip van, maar niet beperkt tot registratiegegevens van de Bezoeker, zoals e-mail adres, geslacht, leeftijd en opleiding, en belangrijke mijlpalen van de Bezoeker, met inbegrip van maar niet

beperkt tot, datum van eerste bezoek, cumulatieve uitgaven en initiële bron van verwijzing. IBM Coremetrics slaat de LIVE Profile Data van de Klant op gedurende de abonnementsperiode.

- r. Opgeslagen "Standard Report Data" bevat rapporten en dashboards over best practices die IBM Coremetrics elke nacht automatisch verwerkt zonder instelling van Klant. IBM Coremetrics slaat de standaardrapporten van de Klant op gedurende zeventwintig (27) doorlopende maanden. Deze afrol van rapporten heeft impact op aangepaste rapportweergaves. Opmerking: Gegevens van Top Line Metrics (Sectie 2(c)(iii)) worden bewaard gedurende de loop van de abonnementsperiode.

## 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 vier (4) 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.).

#### **20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service**

De Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service verstrekt een gestandaardiseerd pakket voor exportgegevens, met de onbewerkte gegevens van Klant die beschikbaar zijn in IBM Coremetrics. De Standard Data Export Service bestaat uit meerdere gedefinieerde indelingsbestanden met informatie over de clickstream, pagina's, producten, acties met winkelwagens, registraties, orders/transacties, en technische eigenschappen van de Bezoeker. De gegevens zijn gestructureerd in een aantal gegevensbestanden. De export kan worden gepland op dagelijkse en wekelijkse basis.

#### **20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service**

De Coremetrics Web Analytics End Data of Contract Data Export Service verstrekt een gestandaardiseerd pakket voor exportgegevens voor eenmalig gebruik, met de onbewerkte gegevens van Klant die beschikbaar zijn in IBM Coremetrics. De geëxporteerde periode van gegevens is afhankelijk van de parameters voor wissen van gegevens die is opgegeven in deze Sectie 20, echter ongeacht zinsneden die het tegendeel aangeven, is de geëxporteerde periode van gegevens beperkt tot maximaal twee jaar van historiegegevens van de Klant. De gegevens zijn op dezelfde manier gestructureerd als de gegevens in de IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

#### **20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services**

Met de Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services komt de klant in aanmerking voor het type en maandelijks aantal Advanced Reports waarop hij is geabonneerd. Bijvoorbeeld:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services voor 5 Simple Reports geeft de Klant recht op maximaal 5 maandelijks unieke Advanced Reports die door IBM in de categorie Simple zijn geplaatst.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services voor 2 Complex Reports geeft de Klant recht op maximaal 2 maandelijks unieke Advanced Reports die door IBM in de categorie Complex zijn geplaatst.

Simple Reports zijn gedefinieerd als rapporten die minder dan 1 miljoen rijen gegevens opleveren en voor de invoer alleen afhankelijk zijn van de door Klant verzamelde IBM Coremetrics webanalysegegevens, maar niet op aanvullende geïmporteerde gegevens, noch op de uitvoer van andere rapporten. Alle andere rapporten zijn gedefinieerd als Complex Reports.

Als Klant deze Advanced Report Services-functie verlangt, wordt Klant een bedrag in rekening gebracht zoals vermeld in een aangepaste werkschrijving waarop een afzonderlijke overeenkomst voor professionele services tussen Klant en IBM van toepassing is.

#### **20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension**

De Coremetrics Web Analytics Retention Extension geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsduur op te slaan, als volgt:

- 12 weken extra bewaring van Session Activity Data
- 12 maanden extra bewaring van Visitor Activity Data
- 12 maanden extra bewaring van statische rapporten
- 12 weken extra bewaring van Persistent Report Segment-gegevens

#### **20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension**

De Coremetrics Explore Retention Extension geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsduur op te slaan, als volgt:

- 12 maanden extra bewaring van IBM Coremetrics Explore-gegevens
- 12 maanden extra bewaring van IBM Coremetrics Explore-rapporten

### **21. Algemeen**

Klant stemt ermee in en bevestigt dat IBM gebruik kan maken van cookie- en trackingtechnologie voor het verzamelen en gebruiken van basisstatistieken over het gebruik door Klant van IBM SaaS in overeenstemming met de IBM Online Privacy Policy die beschikbaar is op <http://www.ibm.com/privacy>.

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.

## IBM SaaS Gebruiksvoorwaarden

---

### 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.

# Service Level Agreement

---

Deze Service Level Agreement (SLA) geldt voor de volgende IBM SaaS:

- 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 levert zijn Klanten deze SLA met inachtneming van de volgende bepalingen. De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van uw abonnement aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing.

## 1. Definities

- a. "Applicatie Downtime" betekent een tijdsperiode gedurende welke gebruikers van de door IBM gehoste gedeelten van de applicatie-interface niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Service waarvoor zij passende toestemming hebben. Bij wijze van verduidelijking: er is geen sprake van "Downtime" indien er minimaal één gebruiker is die gebruik kan maken van minimaal één aspect van de Service waarvoor die gebruiker de juiste machtiging heeft.
- b. "Geautoriseerde Contactpersoon" betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.
- c. "Beschikbaarheidskrediet" betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de Service.
- d. "Claim" betekent een claim die door uw Geautoriseerde Contactpersoon ingevolge deze SLA bij IBM is ingediend en waarin wordt gevorderd dat een bepaald Serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- e. "Maand Onder Contract" betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de Service, gemeten vanaf 00:00 uur GMT op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur GMT op de laatste dag van de maand.

- f. "Klant" of "u" of "uw" betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM heeft geabonneerd op de Service en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de Service in gebreke is.
- g. "Downtime" betekent de Applicatie Downtime en/of Downtime voor Inkomende Verwerking die van toepassing is op het overeenkomstige Serviceniveau zoals aangegeven in de onderstaande tabel. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de Service niet beschikbaar is als gevolg van:
  - Geplande Systeem Downtime.
  - Overmacht.
  - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde.
  - Het doen en nalaten van Klant of van een derde (waaronder begrepen het verkrijgen van toegang tot de Service door enige derde met behulp van de wachtwoorden of apparatuur van Klant).
  - Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven.
  - Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- h. "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- i. "Overmacht" betekent force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstroming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder de Service niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.
- j. "Downtime bij het Verzamelen van Inkomende Gegevens", indien van toepassing, betekent een tijdsperiode waarbinnen de Service niet in staat is om inkomende gegevens te verzamelen via de Service-elementen voor het verwerken van inkomende gegevens.
- k. "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud.
- l. "Service" betekent de Service waarop deze SLA van toepassing is, zoals aangegeven op de eerste pagina van deze SLA.
- m. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

## 2. Beschikbaarheidskrediet

Om in aanmerking te komen voor het indienen van een Claim, dient u voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Customer Support voor de desbetreffende Service, overeenkomstig de IBM-procedure voor het melden van ondersteuningsproblemen van Severity 1. Tevens dient u alle benodigde gedetailleerde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, met inbegrip van het tijdstip waarop u voor het eerst met de Gebeurtenis werd geconfronteerd, en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis, voor zover dat vereist is voor ondersteuningstickets van Severity 1. Dergelijke tickets moeten worden geregistreerd binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de Service.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient IBM naar redelijkheid alle gegevens met betrekking tot de Claim te verstrekken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gedetailleerde beschrijvingen van alle relevante Gebeurtenissen en het Serviceniveau waarvan wordt beweerd dat het niet is gehaald.

IBM meet de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern zoals van toepassing op het overeenkomstige Serviceniveau dat is aangegeven in de onderstaande tabel. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop u meldt dat u voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Indien Klant meldt dat er gelijktijdig een Gebeurtenis van Applicatie Downtime en een Gebeurtenis van Downtime bij de



Verwerking van Inkomende Gegevens optreden, behandelt IBM deze overlappende periodes van Downtime als een enkele periode van Downtime, en niet als twee afzonderlijke periodes van Downtime. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van het behaalde Serviceniveau gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabellen. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis(sen) in dezelfde Maand Onder Contract.

Voor Gebundelde Service (afzonderlijke Services die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke Service. U kunt uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één Service in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.

Indien u de Service hebt aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het verlenen van de Service en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de Service voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.

Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan twintig procent (20%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de Service hebt betaald.

IBM zal de geldigheid van Claims naar redelijkheid controleren aan de hand van de eigen gegevens van IBM, die in geval van tegenstrijdigheid met uw gegevens prevaleren.

**HET BESCHIKBAARHEIDSKREDIET DAT U OVEREENKOMSTIG DEZE SLA WORDT TOEGEKEND, IS UW ENIGE EN UITSLUITENDE VERHAALSMOGELIJKHEID MET BETREKKING TOT WELKE VORDERING DAN OOK.**

### 3. Serviceniveau

Service	Toepasselijk Serviceniveau	
	Beschikbaarheid van applicaties gedurende een Maand Onder Contract	Beschikbaarheid van Verzamelen van Inkomende Gegevens gedurende een Maand Onder Contract
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

<b>Behaald Serviceniveau tijdens een Maand Onder Contract</b>	<b>Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)</b>
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
Minder dan 97,000%	20%

"Behaald Serviceniveau" is een percentage dat als volgt wordt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt als een percentage.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 99,884% Behaald Serviceniveau
--	--

#### 4. Uitsluitingen

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM. Deze SLA is niet van toepassing op het volgende:

- Bèta- en proef-Services.

- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, Q&A of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten en deelnemers aan de Service van een Klant van IBM.
- Indien u enige materiële verplichting onder de Gebruiksvoorwaarden, het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik of uw contract voor de Service niet bent nagekomen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-nakoming van enige betalingsverplichting.