

IBM Coremetrics Web Analytics

Betingelsene i disse IBM Bruksbetingelser kommer i tillegg til betingelsene i IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"). Les disse bruksbetingelsene for IBM SaaS ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") nøye før du bruker IBM SaaS og eventuell tilhørende Aktiveringsprogramvare. Kunden kan bruke IBM SaaS og Aktiveringsprogramvaren først når Kunden har akseptert disse Bruksbetingelsene. Kunden aksepterer disse Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS eller Aktiveringsprogramvare, eller ved å klikke på en "Jeg aksepterer"-knapp.

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

Del 1 – Generelle betingelser

1. Formål

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

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

2. Definisjoner

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

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

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

3. Generelle betalingsbetingelser

3.1 Målenheter

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

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

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

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

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

3.2 Priser og fakturering

3.2.1 Oppsett

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

3.2.2 Betalingsbetingelser

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

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

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

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

3.2.3 Pris for del av måned

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

3.2.4 Priser for ekstra volum

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

3.2.5 On-demand-oppsett

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

3.2.6 Eksterne tjenester (konsulenttenester)

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

4. Opprettelse av konto og tilgang

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

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

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

5. Kryssoppgraderinger

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

6. Aktiveringsprogramvare

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

Aktiveringsprogramvaren som leveres sammen med IBM SaaS, er følgende:

- 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-oppsett

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

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

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Eksterne tjenester (konsulenttjenester)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Gir inntil 40 timer med eksterne konsulenttjenester vedrørende beste praksis, opplæring og konfigurering for nye Kunder av IBM Coremetrics Web Analytics. Tjenestene utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

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

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

Gir for klienter med dynamisk levering inntil 48 timer med eksterne konsulenttjenester vedrørende beste praksis, opplæring og konfigurering for nye Kunder av IBM Coremetrics Content Recommendations. Gir inntil 40 timer for klienter med flat levering. Tjenestene anskaffes per Klient-ID og utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

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

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

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

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

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

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

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

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

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

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

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

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

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

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

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

9. Midlertidig innstilling av IBM SaaS og opphør

9.1 Midlertidig innstilling

9.1.1 Midlertidig innstilling for brukerkonto

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

9.1.2 Midlertidig innstilling for Kundens konto

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

9.2 Ophør

IBM kan si opp Kundens tilgang til IBM SaaS hvis Kunden ikke overholder betingelsene i Avtalen eller disse Bruksbetingelsene og misligholdet ikke er rettet opp innen rimelig tid etter at Kunden har mottatt

skriftlig varsel fra IBM. Ved opphøret opphører Kundens tilgang og andre rettigheter til IBM SaaS. I et slikt tilfelle må Kunden og Kundens IBM SaaS-brukere slutte å bruke IBM SaaS og tilintetgjøre alle kopier de har av den tilhørende Aktiveringsprogramvaren.

10. Fornynelse av en Abonnementsperiode

10.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode

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

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

10.2 Kundens fornyelse nødvendig

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

11. Nødvedlikehold og planlagt vedlikehold

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

IBM SaaS vil ikke være tilgjengelig i disse periodene.

12. Oppdateringer, gjeldende betingelser og autorisasjon for automatiske oppdateringer

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

13. Oppdateringer til Bruksbetingelsene

IBM forbeholder seg rett til når som helst å kunne endre disse Bruksbetingelsene for å ta hensyn til Oppdateringer som IBM fremskaffer eller gjør tilgjengelig for IBM SaaS i løpet av Abonnementsperioden, og slik det ellers kreves ifølge gjeldende lovgivning, med tretti (30) dagers varsel til Kunden om slike endrede betingelser. Abonnementsfornyelser er underlagt Bruksbetingelsene som gjelder på tidspunktet for fornyelsen.

14. Teknisk støtte

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

Informasjon om Teknisk støttes finnes på følgende URL:

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

15. Beskyttelse av personopplysninger og datasikkerhet

15.1 Kundens forpliktelser

I forbindelse med alle Personopplysninger som leveres av eller gjennom Kunden til IBM, er Kunden som eneste behandlingsansvarlig ansvarlig for å overholde all lovgivning om personvern eller tilsvarende lover,

for eksempel, men ikke begrenset til, EU-direktiv 95/46/EF (og lover som implementerer dette direktivet), som regulerer behandlingen av Personopplysninger og sensitive personopplysninger, slik disse uttrykkene er definert i nevnte direktiv (og lover som implementerer dette direktivet) og Personopplysningsloven.

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

Kunden bekrefter at Kunden alene er ansvarlig for Personopplysninger som finnes i Innhold, inkludert informasjon som en IBM SaaS-bruker deler med tredjeparter på vegne av Kunden. Kunden er alene ansvarlig for å fastsette formålet med og midlene for IBMs behandling av Personopplysninger under disse Bruksbetingelsene, inkludert at slik behandling ifølge Kundens instruksjoner ikke vil føre til brudd på gjeldende lovgivning om personvern fra IBMs side.

IBM SaaS er ikke beregnet for lagring eller mottak av Sensitive personopplysninger eller Beskyttede helseopplysninger (slik dette er definert nedenfor), i en hvilken som helst form, og Kunden er ansvarlig for rimelige kostnader og andre beløp som påløper IBM i forbindelse med at slik informasjon er gitt til IBM, eller IBMs tap eller avgivelse av slik informasjon, inkludert slike som oppstår i forbindelse med eventuelle krav fra tredjepart. "Sensitive personopplysninger" er: 1) Personopplysninger som ved tap utløser et krav om varsling av sikkerhetsbrudd, og som omfatter, men ikke er begrenset til, økonomiske opplysninger, personnummer eller et annet statlig utstedt identifikasjonsnummer som førerkort- eller passnummer, bankkontonummer, kredittkort- eller bankkortnummer; og 2) Personopplysninger knyttet til rasemessig eller etnisk bakgrunn, seksuell legning, politisk oppfatning, eller religiøs, ideologisk eller filosofisk oppfatning eller aktivitet, eller medlemskap i fagforeninger. "Beskyttede helseopplysninger" er individuelt identifiserbare helseopplysninger ("individually identifiable health information") slik dette er definert i den amerikanske loven Health Information Portability and Accountability Act of 1996 ("HIPAA"), med endringer.

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense gjennom enheter og land Kunden har fått varsel om. IBM retter seg etter U.S. – EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM skal også inngå en avtale med Kunden basert på EUs standardkontraktsvilkår for overføring av personopplysninger når det er behov for det. Kunden er alene ansvarlig for å avgjøre om og bekrefter at en overføring av Personopplysninger over landegrenser under disse Bruksbetingelsene er i overensstemmelse med gjeldende lovgivning om personvern. IBM skal så langt det er rimelig samarbeide med Kunden, til fordel for en av Kundens behandlingsansvarlige, for å oppfylle alle juridiske krav, inkludert å innhente nødvendige godkjenninger.

Hvis IBM endrer måten IBM behandler eller sikrer Personopplysninger på som en del av IBM SaaS og endringen fører til at Kunden ikke lenger oppfyller lovgivningen om personvern som gjelder for Kunden, kan Kunden avbryte gjeldende Abonnementsperiode for aktuell IBM SaaS med skriftlig varsel til IBM innen tretti (30) dager etter IBMs varsel om endringen til Kunden. Ved et slikt opphør er IBM ikke forpliktet til å refundere eller kreditere Kunden.

15.2 IBMs forpliktelser

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

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

Ved opphør eller utløp av disse Bruksbetingelsene eller Avtalen skal IBM på skriftlig forespørsel fra Kunden tilintetgjøre eller returnere til Kunden alt Innhold som Kunden identifiserer som Personopplysninger.

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

15.3 Beskyttelse av Innhold

Uavhengig av hva som ellers står i Avtalen, skal IBM beskytte Kundens Innhold ved hjelp av praksis og standarder som er beskrevet i disse Bruksbetingelsene.

- a. IBM skal ikke med overlegg gjøre kjent eller bruke Kundens Innhold bortsett fra i forbindelse med driften og utførelsen av IBM SaaS slik det er planlagt i disse Bruksbetingelsene, og i samsvar med gjeldende lovgivning.
- b. IBM skal bare behandle Kundens Innhold på systemer som blir brukt til verting og drift av IBM SaaS, og der IBM har implementert sikkerhetspraksisen og -prosedyrene som er beskrevet nedenfor.

15.4 Sikkerhetspraksis

IBM implementerer og vedlikeholder praksis og prosedyrer, som jevnlig kan revideres, for systemene som blir brukt til verting og drift av IBM SaaS. IBMs praksis og prosedyrer er utformet for å redusere IBMs systemers sårbarhet for tilfeldig tap, ulovlig inntrenging, uautorisert tilgang, avgivelse eller endring, eller ulovlige handlinger som kan påvirke, misbruke eller på annen måte skade Innholdet i eller Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden kan på forespørsel få en beskrivelse av praksis og prosedyrer som gjelder for IBM SaaS, inkludert gjeldende tekniske og driftsmessige tiltak. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om praksis og prosedyrer er tilstrekkelige for å oppfylle Kundens behov. Ved å bruke IBM SaaS bekrefter Kunden sin aksept av IBMs praksis og prosedyrer og at de er tilstrekkelige for Kundens formål. Unntatt slik det uttrykkelig er angitt i sikkerhetspraksis for IBM SaaS, gir IBM ingen tilsagn eller garantier vedrørende noen sikkerhetsfunksjoner.

16. Overholdelse av gjeldende lovgivning for eksport

Hver av partene aksepterer å rette seg etter gjeldende lovgivning for import og eksport, inkludert amerikanske embargo- og sanksjonsbestemmelser og eksportforbud til bestemte sluttbrukere eller noen form for forbudt sluttbruk (inkludert kjernekraftverk, romfarts- eller rakettsystemer, og kjemiske og biologiske våpen). Kunden bekrefter at Innhold, helt eller delvis, ikke skal være underlagt U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Kunden bekrefter at IBM kan bruke globale ressurser (lokal bruk av personell som ikke er bosatt på stedet, og personell over hele verden) til ekstern støtte for leveringen av IBM SaaS. Kunden bekrefter at Innhold som IBM får tilgang til for IBM SaaS, ikke krever en eksportlisens eller har restriksjoner for eksport til IBMs globale ressurser eller personell i henhold til gjeldende eksportlovgivning.

17. Skadesløsholdelse

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

18. Krenkelse av opphavsrett

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

19. Garanti og ansvarsbegrensning

19.1 Servicenivåavtaler og unntak fra garantibetingelser

IBM SaaS leveres i henhold til Servicenivåavtalen ("SLA" (Service Level Agreement)) som er vedlagt disse Bruksbetingelsene, og bestemmelsene angitt i denne Servicenivåavtalen. Servicenivåavtalen er Kundens eneste rettsmiddel med hensyn til servicenivåforpliktelsene som er beskrevet der.

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

IBM garanterer ikke uavbrutt, sikker eller feilfri drift av IBM SaaS, at IBM kan forhindre avbrudd som skyldes en tredjepart, eller at IBM vil rette alle feil.

Kunden er ansvarlig for resultatene som oppnås ved bruk av IBM SaaS.

20. Spesielle betingelser for IBM SaaS-løsningen

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

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

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Følgende er inkludert i abonnementsprisen for IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Basert på IBMs vurdering får Kunden et passende antall Klient-IDer for Kundens analysebehov. Hvis nødvendig omfatter dette 1-50 Klient-IDer vederlagsfritt for Kunden. Ekstra Klient-IDer utover 50 kan anskaffes mot tilleggsbetaling.
- b. IBM Coremetrics Explore (femti (50) Explore-rapporter per måned inkludert)
- c. Ti (10) rapportsegmenter
- d. Fire (4) Attribution-vinduer
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (hvis aktuelt, migreringspris påløper)
- m. Inntil en (1) Klient-ID aktivert for IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Lagrede "Sesjonsaktivitetsdata" omfatter, men er ikke begrenset til, detaljerte poster knyttet til en Besøkendes sesjon, inkludert tidspunkter, kategorier og side-IDer for alle sider som er vist i løpet av en Besøkendes sesjon. IBM Coremetrics skal lagre Sesjonsaktivitetsdata i tretten (13) uker. Etter denne perioden blir Sesjonsaktivitetsdataene slettet. Denne slettingen av data vil påvirke "oppsett"-rapportering (rapportering som krever konfigurering og initiering fra brukeren) inkludert, men ikke begrenset til, rapportering av One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis og On-Site Link Analysis for perioder der dataene er slettet.
- o. Lagrede "LIVEview-rapportdata" omfatter, men er ikke begrenset til, data som brukes til å gjengi resultater i LIVEview-klikkoverleggingsrapporten for brukervalgt tidsperiode og andre steder der disse dataene brukes, inkludert, men ikke begrenset til, nedlastings-, eksport- og sidezoomingsrapporter. IBM Coremetrics skal lagre LIVEview-rapportdata i tretten (13) uker. Etter denne perioden blir LIVEview-rapportdataene slettet.
- p. Lagrede "Besøksaktivitetsdata" omfatter, men er ikke begrenset til, en Besøkendes historikk over valgte sider, produkter, markedsføringsaktiviteter og bestillinger samt andre valgaktiviteter knyttet til en Besøkende. IBM Coremetrics skal lagre Kundens Besøksaktivitetsdata i tretten (13) måneder. Etter denne perioden blir Besøksaktivitetsdataene slettet. Denne slettingen av data vil påvirke "oppsett"-rapportering (rapportering som krever konfigurering og initiering fra brukeren) inkludert, men ikke begrenset til, Profile Segments-analyse for perioder der dataene er slettet.
- q. Lagrede "LIVE-profildata" omfatter attributter i en Besøkendes profil, inkludert, men ikke begrenset til, den Besøkendes registreringsdata som e-postadresse, kjønn, alder og utdanning, samt viktige milepæler for den Besøkende, inkludert, men ikke begrenset til, dato for første besøk, samlet pengeforbruk og første henvisningskilde. IBM Coremetrics skal lagre Kundens LIVE-profildata i Abonnementsperioden.

- r. Lagrede "Standard Rapportdata" omfatter rapporter vedrørende beste praksis og dashbord som IBM Coremetrics behandler automatisk hver natt uten konfigurering fra Kunden. IBM Coremetrics skal lagre Kundens Standardrapporter rullerende i tjuesju (27) måneder. Denne slettingen av rapporter vil også påvirke tilpassede rapportvisninger. Merk: Top Line Metrics-data blir beholdt i hele Abonnementsperioden.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

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

- a. Totalt femti (50) Explore-rapporter per måned er inkludert, uavhengig av hvor mange nettstedet som administreres av Coremetrics Enterprise Analytics. Hver sendte Explore-rapport som kjøres for et nettsted, teller enkeltvis med i de femti (50) rapportene.
- b. Ti (10) rapportsegmenter blir inkludert for hvert nettsted som administreres av Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Fire (4) Attribution-vinduer blir inkludert for hvert nettsted som administreres av Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

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

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

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service gir en standardisert dataeksportpakke som omfatter Kundens ubehandlede data som er tilgjengelige i IBM Coremetrics. Standard Data Export Service består av flere filer med definert format som inneholder informasjon om Besøkendes klikkestrømmer, sider, produkter, handlekurvhandlinger, registreringer og ordrer/transaksjoner, og Besøkendes tekniske egenskaper. Dataene er strukturert i et antall datafiler. Eksporten kan planlegges å utføres daglig eller ukentlig.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service gir en standardisert dataeksportpakke for engangsbruk som omfatter Kundens ubehandlede data som er tilgjengelige i IBM Coremetrics. Tidsintervallet for eksporterte data avhenger av parameterne for sletting av data som fremkommer i dette punkt 20. Uavhengig av hva som ellers fremgår, er tidsintervallet for eksporterte data begrenset til maksimalt to år av Kundens historiske data. Dataene er strukturert på samme måte som i IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services gir Kunden rett til typen og antall månedlige unike avanserte rapporter (Advanced Reports) som fremkommer av abonnementet. Eksempler:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 enkle rapporter (Simple Reports) gir Kunden rett til inntil 5 månedlige unike avanserte rapporter (Advanced Reports) kategorisert av IBM som av enkel kompleksitet (Simple).
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 komplekse rapporter (Complex Reports) gir Kunden rett til inntil 2 månedlige unike avanserte rapporter (Advanced Reports) kategorisert av IBM som komplekse (Complex).

Enkle rapporter (Simple Reports) er definert som rapporter som produserer færre enn 1 million rader med data, og der inndata kun avhenger av Kundens webanalysedata innsamlet av IBM Coremetrics og verken andre importerte data eller utdata fra andre rapporter. Alle andre rapporter er definert som komplekse rapporter (Complex Reports).

Hvis Kunden ønsker denne Advanced Report Services-funksjonen, blir Kunden fakturert et beløp som fremkommer i en tilpasset tjenestebeskrivelse som er underlagt en separat avtale om tjenester mellom IBM og Kunden.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- ytterligere 12 uker oppbevaring av Sesjonsaktivitetsdata
- ytterligere 12 måneder oppbevaring av Besøksaktivitetsdata
- ytterligere 12 måneder oppbevaring av statiske rapporter
- ytterligere 12 uker oppbevaring av Persistent Report Segment-data

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- ytterligere 12 måneder oppbevaring av IBM Coremetrics Explore-data
- ytterligere 12 måneder oppbevaring av IBM Coremetrics Explore-rapporter

21. Generelt

Kunden bekrefter og aksepterer at IBM kan bruke cookie- og springsteknologi ved innsamling og bruk av grunnleggende statistikk om Kundens bruk av IBM SaaS, i samsvar med IBMs erklæring om personvern på nettet, tilgjengelig på adressen <http://www.ibm.com/privacy>.

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

22. Fullstendig avtale

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

motstrid mellom betingelsene i disse Bruksbetingelsene og betingelsene i Avtalen, gjelder disse Bruksbetingelsene foran Avtalen.

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

Bruksbetingelser for IBM SaaS

Del 2 – Landavhengige betingelser

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

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

LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR ASIA, AUSTRALIA OG OCEANIA

AUSTRALIA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

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

NEW ZEALAND

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

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

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

MEDLEMSSTATER I DEN EUROPEISKE UNION

Følgende tilføyes til Punkt 19: Garanti og ansvarsbegrensning:

I Den europeiske union ("EU") har forbrukerne juridiske rettigheter under aktuell nasjonal lovgivning som regulerer salg av forbruksartikler. Slike rettigheter påvirkes ikke av bestemmelsene i dette Punkt 19: Garanti og ansvarsbegrensning.

ØSTERRIKE

19. Warranty and Exclusions

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

19. Warranties and Exclusions

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

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

TYSKLAND

19. Warranty and Exclusions

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

19. Warranties and Exclusions

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

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

IRLAND

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

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

IRLAND OG STORBRITANNIA

22. Entire Agreement

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

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

Servicenivåavtale

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende 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 tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen under følgende betingelser. Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde.

1. Definisjoner

- a. "Applikasjonsnedetid" er en periode der brukere av de IBM-vertede delene av applikasjonsgrensesnittet ikke kan bruke alle aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Det er ikke ansett som "Nedetid" hvis en bruker kan bruke et hvilket som helst aspekt av Tjenesten som vedkommende har tillatelse til å bruke.
- b. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- c. "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.
- d. "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- e. "Avtalemåned" er hver enkelt fullstendige måned i avtaleperioden for Tjenesten målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- f. "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.

- g. "Nedetid" er Applikasjonsnedetid og/eller Nedetid for innsamling av innkommende data som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
- Planlagt systemnedetid.
 - Force Majeure.
 - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data.
 - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
 - Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
 - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- h. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- i. "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at Tjenesten ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- j. "Nedetid for innsamling av innkommende data" er, hvis aktuelt, en periode der Tjenesten ikke er i stand til å samle inn innkommende data via elementene for behandling av innkommende data i Tjenesten.
- k. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- l. "Tjeneste" er Tjenesten som denne Servicenivåavtalen gjelder for, og som er angitt på første side av denne Servicenivåavtalen.
- m. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen, inkludert tidspunktet da Kunden først ble påvirket av Hendelsen, og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

K Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.

K Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.

IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. Hvis Kunden rapporterer en Hendelse med Applikasjonsnedetid og en Hendelse med Nedetid for innsamling av innkommende data som skjer samtidig, vil IBM behandle de overlappende periodene med Nedetid som en enkelt periode med Nedetid, og ikke som to separate perioder med Nedetid. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse(r) i samme Avtalemåned.

For Pakket Tjeneste (enkelttjenester pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt Tjeneste. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt Tjeneste i en pakke i en Avtalemåned.

Hvis Kunden har kjøpt Tjenesten fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle Tjenestens og Servicenivåavtalens forpliktelser, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for Tjenesten på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tjue prosent (20 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.

TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

3. Servicenivåer

| Tjeneste | Aktuelt Servicenivå | |
|---|---|--|
| | Applikasjonstilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned | Tilgjengelighet for innsamling av innkommende data i løpet av en Avtalemåned |
| 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 |

| Oppnådd Servicenivå i løpet av en Avtalemåned | Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder) |
|---|--|
| 99 % - 99,949 % | 2 % |
| 98 % - 98,999 % | 5 % |
| 97 % - 97,999 % | 12 % |
| Mindre enn 97,000 % | 20 % |

"Oppnådd Servicenivå" beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned, med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

| | |
|---|--|
| $\frac{43.200 \text{ minutter i en Avtalemåned med 30 dager} - 50 \text{ minutter Nedetid} = 43.150 \text{ minutter}}{43.200 \text{ minutter i en Avtalemåned med 30 dager}}$ | = 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,884 % Oppnådd Servicenivå |
|---|--|

4. Unntak

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

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.
- Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.