

IBM Coremetrics Web Analytics

Villkoren i dessa Användningsvillkor gäller utöver villkoren i IBM International Passport Advantage-avtalet eller IBM International Passport Advantage Express-avtalet eller IBM International-avtalet för Valda IBM SaaS-erbjudanden ("Avtalet"), enligt vad som är tillämpligt. Dessa Användningsvillkor för IBM SaaS ("Användningsvillkor") skall läsas noggrant innan IBM SaaS och tillhörande Aktiveringsprogramvara används. Kunden får använda IBM SaaS och Aktiveringsprogramvara endast efter att först ha accepterat dessa Användningsvillkor. Genom att beställa, skaffa åtkomst till eller använda IBM SaaS eller Aktiveringsprogramvara eller genom att klicka på en knapp för acceptans godkänner Kunden dessa Användningsvillkor.

OM DU ACCEPTERAR DESSA VILLKOR FÖR KUNDENS RÄKNING INTYGAR OCH GARANTERAR DU ATT DU HAR FULLSTÄNDIG BEFOGENHET ATT BINDA KUNDEN TILL DESSA ANVÄNDNINGSVILLKOR. OM DU INTE ACCEPTERAR DESSA ANVÄNDNINGSVILLKOR ELLER INTE HAR FULLSTÄNDIG BEFOGENHET ATT BINDA KUNDEN TILL DESSA ANVÄNDNINGSVILLKOR FÅR DU INTE PÅ NÅGOT SÄTT ANVÄNDA ELLER DELTA I NÅGON AV DE FUNKTIONALITETER SOM ERBJUDS SOM EN DEL AV IBM SAAS ELLER ANVÄNDA NÅGON AKTIVERINGSPROGRAMVARA.

Del 1 – Allmänna villkor

1. Syfte

Dessa Användningsvillkor för IBM SaaS ("Användningsvillkor") gäller för följande 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

Med begreppet "IBM SaaS" avses i dessa Användningsvillkor det specifika IBM SaaS-erbjudande som fastställs i detta avsnitt 1.

Kunden får använda IBM SaaS endast under en giltig Prenumerationsperiod.

2. Definitioner

Begrepp med inledande versal som inte definieras i dessa Användningsvillkor definieras i Avtalet. I dessa Användningsvillkor inkluderar begreppet "Program" även begreppet "program" där båda kan användas i tillämpligt Avtal, och begreppet "Transaktionsdokument" inkluderar begreppet "IBM SaaS-offert".

Aktiveringsprogramvara – avser Program och tillhörande material som tillhandahålls Kunden av IBM eller en tredje part som en del av IBM SaaS-erbjudandet för att underlätta åtkomst till och användning av IBM SaaS.

Rutiner för personuppgiftshantering – avser rutiner för personuppgiftshantering som finns på Internet på <http://www.ibm.com/privacy>, samt eventuella påföljande ändringar.

3. Allmänna avgiftsvillkor

3.1 Mätvärden

Miljoner serveranrop (MSC) är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Miljoner serveranrop är en (1) miljon Serveranrop. Ett Serveranrop är data som överförs till och bearbetas i IBM SaaS till följd en märkt händelse som har initierats av en spårad besökare för ett ClientID. Ett Serveranrop som bearbetas för olika ClientID kommer att räknas som ett unikt Serveranrop för varje ClientID. Ett ClientID används till att avgränsa och/eller kontrollera åtkomst till data i IBM SaaS i vilket kan ingå bearbetade data från en

eller flera Kundwebbplatser. Tillräckliga licenser måste anskaffas för täckning av antalet Miljoner serveranrop som används under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.

Miljoner marknadsföringsintryck är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas Miljoner marknadsföringsintryck är en (1) miljon insamlade och bearbetade marknadsföringsintryck. Tillräckliga licenser måste anskaffas för täckning av antalet Miljoner marknadsföringsintryck som används under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.

Entitets-ID är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Ett Entitets-ID är ett unikt ID som kan hänvisas till med olika begrepp inom SaaS-miljön, inklusive, men inte begränsat till, ClientID, Kund-ID, partner-ID, leverantörs-ID, eller EDI-ID. Tillräckliga licenser måste anskaffas för täckning av det totala antalet entitets-IDn inom IBM SaaS under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.

För IBM SaaS används Entitets-IDn (kallas ofta för ClientID vid SaaS-användning) till att avgränsa och/eller kontrollera åtkomst till data i IBM SaaS i vilket kan ingå bearbetade data från en eller flera webbplatser. Ytterligare Entitets-IDn kan krävas om Kunden överskrider den licensierade mängden inom IBM SaaS.

Engagemang är en måttenhet enligt vilken tjänsterna kan erhållas. Ett Engagemang består av konsult- och/eller utbildningstjänster, inklusive men inte begränsat till en utbildningshändelse, affärsanalys eller en leveransmaterialbaserad tjänstehändelse. Tillräckliga licenser måste anskaffas för täckning av varje Engagemang.

3.2 Avgifter och fakturering

3.2.1 Konfiguration

Engångsavgifter för konfiguration kommer att användas vid den ursprungliga driftsättningen av IBM SaaS. Avgifterna och faktureringsvillkoren kommer att anges i ett Transaktionsdokument och kommer att faktureras i enlighet med det.

3.2.2 Faktureringsalternativ

Prenumerationsperioden för detta IBM SaaS-erbjudande är tillgänglig för beställning för upp till sextio (60) månader.

Det belopp som skall betalas för IBM SaaS anges i ett Transaktionsdokument. Faktureringsalternativen för IBM SaaS-prenumerationen är följande:

- a. hela beloppet för åtagande i förskott
- b. Månadsvis (i efterhand)
- c. Kvartalsvis (i förskott)
- d. Årsvi (i förskott)

Det valda faktureringsalternativet gäller för den tidsperiod som anges i ett Licensbevis eller Transaktionsdokument. Det fakturerbara beloppet per faktureringscykel baseras på den årliga prenumerationsavgiften och antalet faktureringscykler under ett år.

3.2.3 Avgifter för del av månaden

Avgifter för del av månaden är en förbestämd daglig avgift som kommer att faktureras till Kunden och ingå i deras första faktura. Avgifter för del av månaden beräknas på det återstående antalet dagar för månaden från och med det datum Kunden meddelas av IBM att Kundens åtkomst till IBM SaaS är tillgänglig.

3.2.4 Avgifter för överskjutande användning

Om Kundens faktiska användning av IBM SaaS under något kvartal (baserat på kalenderår) överskrider tre (3) gånger den licens som anges i ett Licensbevis eller Transaktionsdokument skall Kunden faktureras för överanvändningen med en överanvändningsavgift som anges i tillämpligt Licensbevis eller Transaktionsdokument. Om Kunden driftsätts under ett visst verksamhetskvartal kommer eventuell överanvändning att beräknas proportionellt.

3.2.5 On demand-konfiguration

Eventuella On Demand-konfigurationsdelar faktureras när en beställning görs hos IBM och skall betalas enligt vad som anges i Avtalet eller ett Transaktionsdokument.

3.2.6 Fjärrtjänster (utförda av personer)

Avgifterna och faktureringsvillkoren för ytterligare fjärrtjänster kommer att anges i ett Transaktionsdokument och kommer att faktureras i enlighet med det.

4. Skapa konto och åtkomst

När IBM SaaS-användare registrerar sig för ett konto ("Konto") kan IBM tillhandahålla IBM SaaS-användaren ett ID och ett lösenord för Kontot. Kunden ansvarar för att se till att varje IBM SaaS-användare hanterar sin Kontoinformation och håller den aktuell. Kunden kan när som helst begära att de Personuppgifter som lämnas vid registreringen av ett konto eller för användning av IBM SaaS korrigeras eller tas bort från kontoinformationen. De kommer då att korrigeras eller tas bort, men ett borttagande kan förhindra åtkomst till IBM SaaS.

Kunden ansvarar för att se till att varje IBM SaaS-användare skyddar sitt ID och lösenord till kontot samt kontrollerar vem som har åtkomst till ett IBM SaaS-konto eller använder IBM SaaS för Kundens räkning.

5. Trade-Ups

Vissa IBM SaaS-erbjudanden kan anskaffas till reducerad avgift för att ersätta kvalificerade IBM SaaS-erbjudanden. Kunden samtycker till att IBM avslutar Kundens användning av det utbytt IBM SaaS-erbjudandet när Kunden får åtkomst till ersättningserbjudandet för IBM SaaS.

6. Aktiveringsprogramvara

Detta IBM SaaS-erbjudande kan inbegripa Aktiveringsprogramvara som tillhandahålls av IBM eller en tredjepartsleverantör. Om Kunden hämtar eller installerar Aktiveringsprogramvara förbinder sig Kunden också att inte använda Aktiveringsprogramvaran för andra syften än att underlätta eller aktivera sin åtkomst till och användning av IBM SaaS. Om Aktiveringsprogramvaran tillhandahålls med ett separat licensavtal (t.ex. IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") eller andra licensavtal från IBM eller tredje part) vid tidpunkten för installation eller hämtning omfattas användningen av detta separata avtal. Kunden intygar att Kunden accepterar sådana villkor genom att acceptera dessa Användningsvillkor eller genom att hämta, installera eller använda Aktiveringsprogramvaran.

Den Aktiveringsprogramvara som ingår i IBM SaaS är:

- 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-konfiguration

On-demand-konfigurationsdelar av IBM SaaS kan beställas av Kunden efter behov och omfattas av dessa Användarvillkor, Avtalet och eventuella tillämpliga Transaktionsdokument.

Följande On Demand-konfigurationsdelar är tillgängliga för beställning som del av IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Fjärrtjänster (utförda av personer)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Upp till 40 timmars konsulttjänster, bästa metoder, utbildning och konfiguration på distans för igångsättning av Kunder med IBM Coremetrics Web Analytics. Tjänsterna löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Upp till 10 timmars konsulttjänster, bästa metoder, utbildning och konfiguration på distans för igångsättning av Kunder med IBM Coremetrics LIVEmail. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

För Kunder med dynamisk leverans, upp till 48 timmar med konsulttjänster, bästa metoder, utbildning och konfiguration på distans för igångsättning av Kunder med IBM Coremetrics Content Recommendations.

För Kunder med normal leverans, upp till 40 timmar. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Upp till 16 timmars fjärranalys av Kundens webbplats för optimering av sökord. Det kan innefatta, men är inte begränsat till, bästa metoder (best practices) och fastställande av sökordskrav och identifiering av saknade sökord. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Upp till 48 timmars vägledning med avancerad analys för att skapa djupare förståelse av platsresultat och fastställande av viktiga problem och åtgärds punkter. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Upp till 48 timmars djupanalys av prestanda för besökartyper över hela kundwebbplatsen, från ingång till avslutande. Det här erbjudandet ger också en bedömning av webbplatsens statusstillstånd under livscykeln för kundupplevelsen och möjligheterna att förbättra besökarupplevelsen vid viktiga konverteringspunkter. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Upp till 50 timmars snabb insamling av basdata genom leverans av en anpassad global JavaScript-fil för Kundens krav på sökord och dokumentation för underhåll av JavaScript-filen. Tjänsterna köps per webbdomän och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Det här arbetsseminariet, som innefattar upp till 40 timmars utbildning, hjälper nya och befintliga kunder att använda data för analys och beslutsfattande. Vägledning för resultatnyckeltal och för hur rapporter kan användas till att uppnå affärsmålen. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

Den här workshopen, som innefattar upp till 40 timmars utbildning, ger kundens affärsansvariga möjlighet att bättre utnyttja data till bättre analyser och utarbeta en strategi för sökord till attribut. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Den här workshopen, som innefattar upp till 30 timmars utbildning, innebär att nya och befintliga kunder lär sig hur de själva kan ange sökord på rätt sätt för webbplatsen i stället för att anlita en implementationstekniker. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Den här workshopen, som innefattar upp till 32 timmar, vägleder kunden i att bygga ett starkt handelsramverk för kategorisering så att data kan utnyttjas till handelsrapporter. Tjänsterna köps per ClientID och löper ut 90 dagar efter inköpet oavsett om alla timmar har använts.

9. Upphävande av IBM SaaS och uppsägning

9.1 Upphävande

9.1.1 Upphävande av Användarkonto

I händelse av ett brott mot Användningsvillkoren, Avtalet eller Regler för acceptabel användning, förskingring av IBMs immateriella rättigheter eller brott mot tillämpliga lagar från en IBM SaaS-användares sida förbehåller IBM sig rätten att när som helst upphäva eller återkalla denna IBM SaaS-användares åtkomst till IBM SaaS och/eller ta bort denna IBM SaaS-användares Innehåll. IBM meddelar Kunden om eventuella åtgärder för upphävning eller återkallande.

9.1.2 Upphävande av Kundkonto

Om Kundens konto överskrids med minst 30 dagar (med undantag för att hänsyn tas till avgifter som bestrids enligt rimliga och ärliga skäl), och utöver eventuella övriga rättigheter eller gottgörelser,

förbehåller sig IBM rätten att upphäva tillhandahållandet av IBM SaaS till Kunden, utan några skyldigheter gentemot Kunden, tills det aktuella beloppet betalas fullt ut. Dock verkställs inget upphävande innan IBM har gett Kunden minst 10 arbetsdagens skriftligt varsel om att Kundens Konto har överskridits.

9.2 Uppsägning

IBM kan säga upp Kundens åtkomst till IBM SaaS, på saklig grund, om Kunden inte uppfyller villkoren i Avtalet eller dessa Användningsvillkor och sådan brist inte åtgärdas inom skälig tid efter det att Kunden har fått skriftlig information från IBM. Vid uppsägning avbryts och avslutas Kundens åtkomst och andra rättigheter till IBM SaaS. I händelse av detta måste Kunden och Kundens IBM SaaS-användare avstå från all vidare användning av IBM SaaS och förstöra alla kopior av tillhörande Aktiveringsprogramvara som Kunden har kontroll över.

10. Förlängning av en Prenumerationsperiod

10.1 Automatisk förlängning av Prenumerationsperiod

För kunder med IBM International Passport Advantage-avtal eller IBM International Passport Advantage Express-avtal gäller villkoren i de första två styckena i paragraf 3.5.4 i Avtalet: Årlig förnyelse av Programprenumeration och Support och Vald support, inklusive eventuella tillämpliga Landsspecifika villkor, för detta IBM SaaS-erbjudande enligt följande avseende dessa Användningsvillkor:

- a. orden "programprenumeration och Support" eller "Vald support" ersätts av orden "IBM SaaS-prenumerationsperiod", och
- b. för att förhindra en automatisk förlängning av IBM SaaS-prenumerationsperioden måste Kunden ge IBM minst nittio (90) dagars skriftligt varsel om avbrytande före utgången av den tillämpliga Prenumerationsperioden.

10.2 Krav på begäran om förlängning från Kunden

För kunder med IBM International-avtal för Valda IBM SaaS-erbjudanden förlängs inte IBM SaaS-erbjudandet när den inledande Prenumerationsperioden löper ut, oavsett vad som i övrigt anges i det Avtalet (inklusive dess landsspecifika villkor). Om Kunden skall kunna fortsätta att använda IBM SaaS efter den inledande Prenumerationsperioden måste Kunden anskaffa en ny prenumeration för IBM SaaS under giltighetstiden för IBM International Passport Advantage-avtalet eller IBM International Passport Advantage Express-avtalet, enligt vad som är tillämpligt.

11. Nödunderhåll och Schemalagt underhåll

IBM kan utföra regelbundet underhåll enligt underhållsperioder som definieras av IBM. Andra schemalagda och icke-schemalagda stilleståndstider kan inträffa.

IBM SaaS är inte tillgängligt under den tiden.

12. Uppdateringar, Tillämpliga villkor och Godkännanden för Automatiska Uppdateringar.

Dessa Användningsvillkor gäller alla förbättringar, ändringar, variationer, revideringar, uppdateringar, supplement, tilläggskomponenter och ersättningar av IBM SaaS (gemensamt kallat "Uppdateringar") som IBM kan tillhandahålla eller göra tillgängliga för IBM SaaS, under eventuella ytterligare villkor som IBM tillhandahåller för sådana Uppdateringar. Kunden godkänner härmed att IBM, och samtycker till att IBM, i enlighet med IBMs standardrutiner, automatiskt överför, får åtkomst till, installerar och på annat sätt tillhandahåller Uppdateringar av IBM SaaS utan ytterligare meddelande eller krav på medgivande. IBM har ingen skyldighet, och ingenting i Användningsvillkoren skall heller tolkas så att IBM har skyldighet, att skapa, tillhandahålla eller installera Uppdateringar.

13. Uppdateringar av Användningsvillkor

IBM förbehåller sig rätten att i framtiden ändra Användningsvillkoren, med hänsyn till Uppdateringar som IBM kan komma att tillhandahålla eller göra tillgängliga för IBM SaaS under Prenumerationsperioden och enligt vad som i övrigt krävs av tillämplig lag, genom att meddela Kunden om sådana ändrade villkor minst trettio (30) dagar i förväg. Förlängning av Prenumerationsperioden omfattas av de Användningsvillkor som gäller vid tidpunkten för förlängningen.

14. Teknisk support

Teknisk support tillhandahålls för IBM SaaS-erbjudandet och för Aktiveringsprogramvaran, enligt vad som är tillämpligt, under Prenumerationsperioden. Sådan Teknisk support är inkluderad i IBM SaaS och är inte tillgänglig som ett separat erbjudande.

Information om teknisk support är tillgänglig på följande URL-adress:

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

15. Datasekretess och datasäkerhet

15.1 Kundens skyldigheter

I samband med alla Personuppgifter som tillhandahålls av eller via Kunden till IBM är Kunden ensam ansvarig som personuppgiftsansvarig för att efterleva alla tillämpliga dataskyddslagar eller liknande lagar, såsom, men inte begränsat till, direktiv 95/46/EG (och lagar som implementerar detta direktiv), som rör behandling av alla Personuppgifter inklusive speciella kategorier av data (som begreppet definieras i direktiv 95/46/EG och i lagar som implementerar detta direktiv) som tillhandahålls av eller genom Kunden till IBM.

Kunden förbinder sig att inhämta alla nödvändiga medgivanden, fullmakter och godkännanden samt göra alla nödvändiga tillkännagivanden som krävs enligt lag innan Kunden (i) tar med Personuppgifter i Innehåll eller (ii) använder Aktiveringsprogramvaran och IBM SaaS.

Kunden bekräftar att Kunden är ensam ansvarig för alla Personuppgifter som kan ingå i Innehållet, inklusive all information som IBM SaaS-användare delar med tredje part för Kundens räkning. Kunden är ensam ansvarig för att fastställa syfte och metod för IBMs behandling av Personuppgifter under dessa Användningsvillkor, inbegripet att sådan behandling enligt Kundens instruktioner inte kommer att innebära att IBM bryter mot några dataskyddslagar.

IBM SaaS är inte avsett för lagring eller mottagande av Känsliga personuppgifter eller Skyddade hälsouppgifter (enligt vad som definieras nedan), i någon form, och Kunden ansvarar för skäligen kostnader och andra belopp som kan uppstå för IBM i samband med att sådan information tillhandahålls till IBM eller förlust eller utlämnande av sådan information av IBM, inbegripet sådan som kan uppstå genom anspråk från tredje part. "Känsliga personuppgifter" är: 1) Personuppgifter, där förlusten av sådana skulle utlösa ett krav om meddelanden om personuppgiftsöverträdelser och inkluderar, men är inte begränsade till, finansiell information, personnummer (eller socialförsäkringsnummer (SIN, SSN)(USA) eller andra statligt utfärdade identifikationsnummer, såsom körkorts- eller passnummer, bankkontonummer, kreditkorts- eller bankkortsnummer, och 2) Personuppgifter som relaterar till etniskt ursprung, sexuell läggning, politiska åsikter, religiösa eller filosofiska övertygelser eller aktiviteter, eller fackföreningsmedlemskap. "Skyddade hälsouppgifter" är "individuellt identifieringsbara uppgifter om människors hälsa", enligt vad som definieras i Lagen om rätt till sjukförsäkring och ersättning (Health Insurance Portability and Accountability Act) 1996 ("HIPAA"), med tillämpliga uppdateringar.

Kunden samtycker till att IBM får bearbeta Innehåll, inbegripet eventuella Personuppgifter, över nationsgränser via enheter och länder som Kunden meddelas. IBM följer USAs och EUs Safe Harbor-ramverk enligt vad som fastställts av USAs handelsdepartement för insamling, användning och lagring av information som har samlats in från EU. Mer information om Safe Harbor och åtkomst till IBMs uttalande om certifiering finns på <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM kommer också att ingå ett avtal med Kunden baserat på EUs standardkontraktmodell för överföring av personuppgifter när så krävs. Kunden är ensam ansvarig för att avgöra att eventuell överföring av eventuella Personuppgifter över en nationsgräns enligt dessa Användningsvillkor är förenlig med tillämpliga dataskyddslagar. IBM skall samarbeta med Kunden i skäligen utsträckning, till förmån för personuppgiftsansvarig hos Kunden, vid uppfyllandet av juridiska krav, inbegripet inhämtande av obligatoriska godkännanden.

Om IBM gör ändringar i sitt sätt att behandla eller säkra Personuppgifter som en del av IBM SaaS och ändringen förorsakar att Kunden inte uppfyller de dataskyddslagar som är tillämpliga för Kunden får Kunden avsluta den aktuella Prenumerationsperioden för berörd IBM SaaS genom att skriftligen meddela IBM inom trettio (30) dagar efter IBMs meddelande till Kunden om ändringen. Sådant avslutande innebär ingen skyldighet för IBM att återbetala eller kreditera Kunden.

15.2 IBMs skyldigheter

IBM behandlar Personuppgifter endast på sådant sätt som är skäligen nödvändigt för att tillhandahålla IBM SaaS och endast för detta syfte.

IBM behandlar Personuppgifter endast i samband med leveransen av IBM SaaS, på det sätt som IBM beskrivit, och Kunden bekräftar att beskrivningen som IBM ger stämmer med Kundens behandlingsinstruktioner.

På Kundens skriftliga begäran, när dessa Användningsvillkor eller Avtalet upphör att gälla eller löper ut, skall IBM förstöra eller återlämna allt Innehåll till Kunden som Kunden har angett som Personuppgifter.

Om Kunden eller en personuppgiftsansvarig hos Kunden enligt tillämpliga dataskyddslagar avkrävs information om eller åtkomst till Personuppgifter till någon enskild person eller relevant myndighet skall IBM samarbeta med Kunden i skälig utsträckning för att tillhandahålla sådan information eller åtkomst.

15.3 Skydd av Innehåll

Oavsett vad som i övrigt anges i Avtalet åtar sig IBM att skydda Kundens Innehåll med hjälp av de rutiner och standarder som beskriv i dessa Användningsvillkor.

- a. IBM kommer inte avsiktligt att lämna ut eller använda Kundens Innehåll utom för hantering och drift av IBM SaaS enligt vad som anges i dessa Användningsvillkor, under förutsättning att IBM följer gällande lag.
- b. IBM kommer endast att bearbeta Kundens Innehåll på system som används till värdhantering och drift av IBM SaaS, där IBM har implementerat de säkerhetsrutiner och -procedurer som hänvisas till nedan.

15.4 Säkerhetsrutiner

IBM implementerar och upprätthåller rutiner och procedurer, som kan komma att revideras, avseende de system som används för värdhantering och drift av IBM SaaS. Dessa rutiner och procedurer är avsedda att minska IBMs systems sårbarhet för olagligt intrång, obehörig åtkomst, utlämnande eller ändring, eller oriktigt handlande som kan störa eller på annat sätt skada Innehållet eller Kundens användning av IBM SaaS. En beskrivning av de rutiner och procedurer som är tillämpliga för IBM SaaS, inklusive tillämpliga tekniska och driftsmässiga åtgärder, är tillgängliga för Kunden på begäran. Kunden ansvarar för att fastställa om dessa rutiner och procedurer är tillräckliga för att uppfylla Kundens krav. Genom att använda IBM SaaS accepterar Kunden IBMs rutiner och procedurer samt att dessa är tillräckliga för Kundens syften. Med undantag för vad som specifikt fastställs i Säkerhetsrutinerna för IBM SaaS ger IBM inga utfästelser eller garantier om några säkerhetsfunktioner.

16. Efterlevnad av tillämplig exportlagstiftning

Vardera parten samtycker till att följa alla tillämpliga lagar och bestämmelser om import och export inbegripet utan begränsning USAs embargo, sanktioner och förbud i fråga om vissa slutanvändningsändamål eller vissa slutanvändare (inbegripet kärnvapen, rymd- eller missilvapen samt kemiska och biologiska vapen). Kunden intygar att Innehåll inte, helt eller delvis, omfattas av USAs vapenlag (U.S. International Traffic in Arms Regulation, ITAR). Kunden samtycker till att IBM tillåts använda globala resurser (medborgare från andra länder som används lokalt samt personal på platser i hela världen) för att på distans stödja leveransen av IBM SaaS. Kunden intygar att inget Innehåll som är åtkomligt för IBM för IBM SaaS kräver exportlicens eller omfattas av exportrestriktioner för någon global IBM-resurs eller IBM-personal enligt tillämpliga exportlagar.

17. Gottgörelse

Kunden samtycker till att försvara och hålla IBM skadeslöst gentemot skadeståndsanspråk från tredje part som uppstår av eller är relaterade till: 1) brott från Kundens eller en IBM SaaS-användares sida mot Regler för acceptabel användning, och 2) Innehåll som har skapats inom IBM SaaS eller tillhandahållits, laddats upp eller överförts till IBM SaaS av Kunden eller en IBM SaaS-användare.

18. Upphovsrättsintrång

IBMs policy är att respektera andras immateriella rättigheter. För att rapportera intrång i upphovsrättsskyddat material, gå till sidan Digital Millennium Copyright Act Notices på <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanti och undantag

19.1 Servicenivåavtal och Garantifriskrivningar

IBM SaaS levereras enligt det Servicenivåavtal som bifogas dessa Användningsvillkor och de gottgörelser som anges i detta Servicenivåavtal. Servicenivåavtalet är Kundens enda och exklusiva gottgörelse avseende åtaganden om servicenivå som definieras däri:

MED UNDANTAG FÖR SERVICENIVÅAVTALET OCH EVENTUELLA GARANTIER ENLIGT TVINGANDE LAG SOM INTE KAN UNDANTAS GER IBM INGA GARANTIER ELLER UTFÄSTELSER, I FRÅGA OM IBM SaaS, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER AVSEENDE ALLMÄN BESKAFFENHET, TILLFREDSSTÄLLANDE KVALITET ELLER LÄMPLIGHET FÖR VISST ÄNDAMÅL, OCH ÄGANDERÄTT, ELLER GARANTIER OM ICKE-INTRÄNG.

IBM gör inga utfästelser om att IBM SaaS fungerar ostört eller felfritt eller att IBM kommer att kunna förhindra tredje parts störningar av IBM SaaS eller att IBM kommer att rätta alla fel.

Kunden ansvarar för resultatet av användningen av IBM SaaS.

20. Unika villkor för IBM SaaS-erbjudandet

I samband med Kundens användning av IBM SaaS intygar Kunden och samtycker till att: (i) IBM SaaS-användares namn, titel, företagsnamn och foto kan läggas in av en IBM SaaS-användare som del av en profil ("Profil") samt att denna Profil kan ses av andra IBM SaaS-användare och (ii) Kunden när som helst kan begära att en IBM SaaS-användares Profil korrigeras eller tas bort från IBM SaaS och att den då korrigeras eller tas bort, men borttagande kan förhindra åtkomst till IBM SaaS.

Om Kunden eller en IBM SaaS-användare överför Innehåll till en tredjepartswebbplats eller en annan tjänst som är länkad till eller görs tillgänglig genom IBM SaaS skall Kunden och IBM SaaS-användaren ge IBM samtycke till att möjliggöra sådan överföring av Innehåll, men sådan interaktion gäller endast mellan Kunden och tredjepartswebbplatsen eller -tjänsten. IBM ger inga garantier eller utfästelser om sådana tredjepartswebbplatser eller -tjänster och har inget ansvar för sådana tredjepartswebbplatser eller -tjänster.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

I prenumerationsavgiften för IBM Coremetrics Web Analytics ingår följande:

- a. Baserat på IBMs utvärdering kommer Kunden att tillhandahållas ett lämpligt antal ClientID för Kundens webbanalysbehov. Om det är nödvändigt inkluderar det 1-50 ClientID som tillhandahålls utan kostnad till Kunden. För eventuella ytterligare ClientID utöver dessa 50 IDn utgår ytterligare avgifter.
- b. IBM Coremetrics Explore (femtio (50) Explore-rapporter per månad är inkluderade)
- c. tio (10) rapportsegment
- d. fyra (4) tilldelningsfönster
- 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 (om tillämpligt tillämpas migreringsavgifter)
- m. Upp till ett (1) ClientID aktiverat för IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. I lagrade Sessionsaktivitetsdata ingår, men är inte begränsat till, detaljerade poster rörande en Besökares session, inklusive tidsstämplar, kategorier och sid-IDn för alla sidor som har visats under en Besökares session. IBM Coremetrics skall lagra Sessionsaktivitetsdata i tretton (13) veckor. Efter den perioden tas Sessionsaktivitetsdata bort. Den här borttagningen av data påverkar "konfigurationsrapportering" (rapportering som kräver användarkonfiguration och -initiering) inklusive, men inte begränsat till, Engångsrapportsegment, Clickstream, TruePath, Analys av inkommande länkar och Platslänksanalys för tidsperioder som har tagits bort.
- o. I lagrade LIVEview-rapportdata ingår, men är inte begränsat till, data som används till att återge resultat i LIVEview-klicköverläggsrapporten för den användarvalda tidsperioden samt för andra platser där dessa data används, inklusive, men inte begränsat till, hämtningar, exporter och Sidzoomningsrapporter. IBM Coremetrics skall lagra LIVEview-rapportdata i tretton (13) veckor. Efter den perioden tas LIVEview-rapportdata bort.

- p. I lagrade Besökaraktivitetsdata ingår, men är inte begränsat till, Besökarhistorik för sidor, produkter, marknadsföringsaktiviteter, beställningar och andra valda aktiviteter som är associerade med en Besökare. IBM Coremetrics skall lagra Besökaraktivitetsdata i tretton (13) månader. Efter den perioden tas Besökaraktivitetsdata bort. Den här borttagningen av data påverkar ”konfigurationsrapportering” (rapportering som kräver användarkonfiguration och -initiering) inklusive, men inte begränsat till, Profilssegmentanalys för tidsperioder som har tagits bort.
- q. I lagrade LIVE-profildata ingår attribut för en Besökares profil, inklusive, men inte begränsat till, Besökarregistreringsdata som e-postadress, kön, ålder och utbildning och Besökarhuvudmilstolpar inklusive, men inte begränsat till, datum för det första besöket, sammanlagda utgifter och ursprunglig hänvisningskälla. IBM Coremetrics skall inte lagra Kundens LIVE-profildata under Prenumerationsperioden.
- r. I lagrade Standardrapportdata ingår rapporter enligt de bästa metoderna och kontrollpaneler som IBM Coremetrics automatiskt bearbetar varje natt utan Kundkonfiguration. IBM Coremetrics skall lagra Kundens Standardrapporter kontinuerligt under tjugosju (27) månader. Borttagningen av data för den här rapporten påverkar även anpassade rapportvyer. Obs! Top Line Metrics (paragraf 2(c)(iii)) skall behållas under hela Prenumerationsperioden.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Med IBM Coremetrics Enterprise Analytics gäller följande ändringar av vad som ingår i IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Totalt femtio (50) Explore-rapporter per månad är inkluderade, oavsett hur många platser som hanteras av Coremetrics Enterprise Analytics. Varje inlämnad Explore-rapport som körs för en plats räknas individuellt in i de femtio (50).
- b. Tio (10) rapportsegment ingår för varje plats som hanteras av Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Fyra (4) attributfönster ingår för varje plats som hanteras av Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Även fast IBM Benchmark-tjänsterna är del av IBM SaaS är deltagandet *valfritt*. Om Kunden *inte* vill delta måste Kunden meddela försäljningsrepresentanten. Kunden är införstådd med att för att IBM skall kunna tillhandahålla några Mättjänster måste IBM förbereda, få åtkomst till, bearbeta och analysera Översiktsdata avseende IBM-kunder och använda Kundens Översiktsdata till att samla in de Sammanlagda data som används i varje IBM Benchmarking-tjänst. IBM får inte avslöja Kundens Översiktsdata till tredje part eller göra Kundens Översiktsdata allmänt tillgängliga på ett sätt som identifierar Kundens eller Kundens produktvarumärken, eller några Besökare. Relaterat till det förgående, i samband med att IBM tillhandahåller Benchmarking-tjänster, kan inget i detta Avtal förhindra IBM från att (i) lägga till Kundens Översiktsdata till andra kunders Översiktsdata för att skapa poolen med Sammanlagda data, använda Kundens Översiktsdata till att få åtkomst till eller analysera Sammanlagda data, eller avslöja eller använda sådana Sammanlagda data, eller (ii) använda Kundens Översiktsdata till att tillhandahålla Tjänsterna till Kunden och göra så att Kunden kan delta i IBM Benchmarking-tjänsten. Under inga omständigheter får Kundens Översiktsdata avslöjas förutom när det har godkänts skriftligen i förväg av Kunden. Kunden får inte, utan IBMs skriftliga tillåtelse, distribuera eller på annat sätt tillhandahålla åtkomst till några IBM Benchmarking-rapporter eller innehåll i desamma, eller några Översiktsdata eller Sammanlagda data som har tillhandahållits till Kunden, till någon tredje part, förutom till sådana rådgivare och kontraktsanställda som är relaterade till Kundens användning av Tjänsterna och i varje fall under ett konfidentialitetsavtal som liknar det konfidentialitetsavsnitt som finns i Avtalet. IBM Benchmarking-rapporter med dessas innehåll och de Sammanlagda data tillhör IBM och utgör IBMs Konfidentiella information enligt konfidentialitetsavsnittet i Avtalet. Kunden får tillhandahålla Kundens anställda och konsulter med kopior av och åtkomst till rapporter från IBM Benchmarking-tjänsten förutsatt att dessa personer informeras om sin skyldighet att inte distribuera sådana rapporter eller innehållet i sådana rapporter till tredje part.

- a. ”**Översiktsdata**” innebär vissa huvudprestandraindikatorer för en enskild IBM-klient.
- b. ”**Sammanlagda data**” definieras som alla Översiktsdata från alla IBM-kunder som deltar i en IBM Benchmarking-tjänst, inklusive alla Delgrupper.
- c. En ”**Delgrupp**” är en grupp med inte färre än fyra (4) kunder som deltar i en IBM Benchmarking-tjänst där varje medlem av Delgruppen bedriver verksamhet inom ett liknande verksamhetsfält baserat på de produkter som säljs och de marknader som omfattas (som kläder, smycket, kontorsförbrukningsmaterial osv.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service används till att tillhandahålla ett standardiserat dataexportpaket som inkluderar Kundens rådata som är tillgängliga i IBM Coremetrics. Standarddataexporttjänsten består av flera definierade formatfiler som innehåller information om Besökarens klickningar, sidor, produkter, kundvagnsåtgärder, registreringar, beställningar/transaktioner samt tekniska egenskaper för Besökare. Data är strukturerade i ett antal datafiler. Exporten kan schemaläggas på dags- eller månadsbas.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service används till att tillhandahålla ett standardiserat dataexportpaket som inkluderar Kundens rådata som är tillgängliga i IBM Coremetrics. Exporttidsintervallet för data beror på de parametrar för borttagning av data som har angetts i denna paragraf, paragraf 20. Oaktat någon lydelse i annan bestämmelse häri är exporttidsintervallet för data begränsat till högst två (2) år av Kundens historiska data. Data är strukturerade på samma sätt som data i IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services ger kunden rätt till den typ av och det antal månatliga Avancerade rapporter som ingår i prenumerationen. Exempel:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports ger Kunden rätt till upp till fem (5) månatliga unika Avancerade rapporter där komplexiteten av IBM har kategoriserats som Enkel.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports ger Kunden rätt till upp till två (2) månatliga unika Avancerade rapporter där komplexiteten av IBM har kategoriserats som Komplex.

Enkla rapporter definieras som rapporter som skapar färre än 1 miljoner rader med data och där indata endast är beroende av Kundens insamlade IBM Coremetrics-webanalysdata, men inte av eventuella ytterligare data eller utdata från andra rapporter. Alla andra rapporter definieras som Komplexa rapporter.

Om Kunden kräver funktionen för Avancerade rapporttjänster kommer en avgift att utgå för Kunden som finns i en anpassad uppdragsbeskrivning som omfattas av ett separat avtal för professionella tjänster mellan IBM och Kunden.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Med Coremetrics Web Analytics Retention Extension får Kunden möjlighet att behålla vissa lagrade dataelement under en utökad tidsperiod, nämligen:

- ytterligare 12 veckors lagring av Sessionsaktivitetsdata
- ytterligare 12 månaders lagring av Besökaraktivitetsdata
- ytterligare 12 månaders lagring av statistiska rapporter
- ytterligare 12 veckors lagring av Beständiga rapportsegmentdata

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Med Coremetrics Explore Retention Extension får Kunden möjlighet att behålla vissa lagrade dataelement under en utökad tidsperiod, nämligen:

- ytterligare 12 månaders lagring av IBM Coremetrics Explore-data
- ytterligare 12 månaders lagring av IBM Coremetrics Explore-rapporter

21. Allmänt

Kunden medger och intygar att IBM får använda kak- och spårningstekniker till att samla in och använda grundläggande statistik om Kundens användning av IBM SaaS i enlighet med IBMs Onlineregler för personuppgifter som är tillgängliga på <http://www.ibm.com/privacy>.

Om någon bestämmelse i dessa Användningsvillkor befinns vara ogiltig eller inte kan göras gällande eller verkställas, förblir övriga bestämmelser i dessa Användningsvillkor fullt giltiga. Om endera parten underlåter att kräva strikt verkställande eller att kräva sina rättigheter förhindrar inte detta någondera parten att göra det vid ett senare tillfälle, antingen i samband med upphovet till denna rätt eller i samband med ett efterföljande upphov till denna rätt. Alla villkor i dessa Användningsvillkor som till sin natur äger

giltighet även efter det att Användningsvillkoren eller Prenumerationsperioden upphör förblir giltiga till dess att de uppfyllts och gäller för respektive parts efterträdare eller för part till vilken Avtalet överlåts.

22. Fullständigt Avtal

Det fullständiga avtalet mellan parterna, som ersätter all tidigare muntlig eller skriftlig kommunikation mellan Kunden och IBM, består av dessa Användningsvillkor och Avtalet. Om villkoren i Användningsvillkoren skulle strida mot villkoren i Avtalet gäller villkoren i dessa Användningsvillkor före villkoren i Avtalet.

Ytterligare eller andra villkor i någon skriftlig kommunikation från Kunden (t.ex. i en inköpsorder, en bekräftelse eller ett e-postmeddelande) är ogiltiga. Användningsvillkoren får endast ändras i enlighet med vad som fastställs i dessa Användningsvillkor.

Användningsvillkor för IBM SaaS

Del 2 – Landsspecifika villkor

Följande villkor ersätter eller ändrar de villkor som hänvisas till i del 1. Alla villkor i del 1 som inte förändras genom dessa ändringar förblir oförändrade och gällande. Denna del, del 2, består av ändringar av Användningsvillkoren och ordnas enligt följande:

- ändringar i villkor för länder i östra Asien, Sydostasien samt Oceanien, och
- ändringar i villkor för länder i Europa, Mellanöstern och Afrika.

ÄNDRINGAR I VILLKOR FÖR LÄNDER I ÖSTRA ASIEN, SYDOSTASIEN SAMT OCEANIEN

AUSTRALIEN

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

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

NYA 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.

ÄNDRINGAR FÖR LÄNDER I EUROPA, MELLANÖSTERN OCH AFRIKA (EMEA)

MEDLEMSSTATER I EUROPEISKA UNIONEN

Följande läggs till i paragraf 19: Garanti och undantag

I Europeiska unionen ("EU") har konsumenter juridiska rättigheter under tillämplig nationell lagstiftning som tillämpas vid försäljning av konsumentvaror. Sådana rättigheter påverkas inte av bestämmelserna i paragraf 19: Garanti och undantag.

ÖSTERRIKE

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 OCH STORBRITANNIEN

22. Entire Agreement

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

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

Tjänstenivåavtal

Detta Servicenivåavtal gäller följande 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 tillhandahåller detta Tjänstenivåavtal till sina Kunder enligt följande villkor. Den version av Tjänstenivåavtalet som gäller är den som är aktuell vid inledningen eller förnyelsen av villkoren för Kundens prenumeration.

1. Definitioner

- a. "Stilleståndstid för program" avser en tidsperiod när användare av de delar av programgränssnittet som IBM är värd för är oförmögna att använda alla aspekter av den Tjänst för vilken de har tillämpliga behörigheter. Som ett förtydligande är det ingen "Stilleståndstid" om någon användare kan använda någon aspekt av den Tjänst som de har tillämplig behörighet för.
- b. "Behörig kontaktperson" avser den person som Kunden har angett till IBM att vara behörig att lämna in Anspråk enligt detta Tjänstenivåavtal.
- c. "Tillgänglighetskredit" avser den compensation som IBM tillhandahåller för ett giltigt Anspråk. Tillgänglighetskrediten utgörs av en kredit eller rabatt på framtida fakturor för prenumerationsavgifter för Tjänsten.
- d. "Anspråk" avser ett anspråk som lämnas in av Kundens Behöriga kontaktperson till IBM enligt detta Tjänstenivåavtal om att en Tjänstenivå inte har uppnåtts under en Avtalad månad.
- e. "Avtalad månad" avser varje hel månad under Tjänstens giltighetstid mätt från 00:00 GMT den första dagen i den månaden till 23:59 GMT den sista dagen i månaden.
- f. "Kunden" avser en enhet som prenumererar på Tjänsten direkt från IBM och som inte har brutit i väsentliga skyldigheter, inklusive betalningsskyldigheter, under sitt kontrakt med IBM för Tjänsten.

- g. "Stilleståndstid" avser Stilleståndstid för program och/eller Stilleståndstid för bearbetning av inkommande avseende motsvarande Servicenivå enligt tabellen nedan. Stilleståndstid inkluderar inte den tidsperiod då Tjänsten inte är tillgänglig på grund av:
- planerat stillestånd i systemet
 - force majeure
 - problem med Kundens eller tredje parts program, utrustning eller data
 - handlingar eller underlåtenhet från Kundens eller tredje parts sida (inklusive att någon får åtkomst till Tjänsten med hjälp av Kundens lösenord eller utrustning)
 - underlåtenhet att använda de systemkonfigurationer eller plattformar som krävs för åtkomst till Tjänsten
 - att IBM följer design, specifikationer eller instruktioner som har tillhandahållits av Kunden eller en tredje part för Kundens räkning
- h. "Händelse" avser en omständighet eller serie av omständigheter som tillsammans leder till att en Tjänstenivå inte kan uppnås.
- i. "Force majeure" avser oförutsedda händelser som terrorism, arbetsmarknadskonflikt, brand, översvämning, jordbävning, upplopp, krig, ingripanden, order eller restriktioner från myndigheter, virus, DoS-attacker (Denial-of-Service) och andra skadliga handlingar, fel på utrustning och anslutningar eller andra orsaker till bristande tillgänglighet för Tjänsten som ligger utanför IBMs kontroll.
- j. "Stilleståndstid för insamling av inkommande data", i tillämpliga fall, avser en tidsperiod när Tjänsten är oförmögen att samla in inkommande data via Tjänstens element för bearbetning av inkommande data.
- k. "Planerat stillestånd i systemet" avser ett schemalagt avbrott i Tjänsten för tjänsteunderhållsändamål.
- l. "Tjänst" avser den Tjänst som Servicenivåavtalet gäller. Se första sidan av detta Servicenivåavtal.
- m. "Tjänstenivå" avser den standard som fastställs nedan och enligt vilken IBM mäter nivån på den tjänst som tillhandahålls enligt detta Tjänstenivåavtal.

2. Tillgänglighetskredit

En förutsättning för att vara berättigad att lämna in ett Anspråk är att Kunden har loggat en supportproblemrapport för varje Händelse hos help desk på IBMs kundsupport för den tillämpliga Tjänsten, i enlighet med IBMs rutiner för rapportering av supportproblem med allvarlighetsgrad 1 (Severity 1). Kunden måste tillhandahålla all nödvändig detaljerad information om Händelsen, inbegripet tidpunkten för när Kunden först påverkades av Händelsen, och i skäligen utsträckning hjälpa IBM med felsökning och lösning av Händelsen i den utsträckning det krävs för supportproblemrappporter av allvarlighetsgrad 1 (Severity 1). Problemrapporterna måste loggas inom tjugofyra (24) timmar efter det att Kunden först blev medveten om att Händelsen hade påverkat användningen av Tjänsten.

Kundens Behöriga kontaktperson måste lämna in Kundens Anspråk på Tillgänglighetskredit senast tre (3) arbetsdagar efter slutet på den Avtalade månad som Anspråket gäller.

Kundens Behöriga kontaktperson måste tillhandahålla IBM alla rimliga detaljer avseende Anspråket, inklusive men inte begränsat till detaljerade beskrivningar av alla relevanta Händelser och den Tjänstenivå som anses inte ha blivit uppnådd.

IBM skall mäta och rapportera internt den totala kombinerade Stilleståndstiden under varje Avtalad månad som är tillämplig för den Servicenivå som visas i tabellen nedan. Tillgänglighetskrediten skall baseras på varaktigheten för den Stilleståndstid som mäts från den tidpunkt Kunden rapporterade att Kunden första gången påverkades av Stilleståndstiden. Om Kunden rapporterar en Händelse med Stilleståndstid för program och en Händelse med Stilleståndstid för bearbetning av inkommande data som inträffar samtidigt, kommer IBM att behandla de överlappande perioderna av Stilleståndstid som en enda period av Stilleståndstid och inte som två separata perioder av Stilleståndstid. För varje giltigt Anspråk tillämpar IBM högsta tillämpliga Tillgänglighetskredit baserat på den uppnådda Servicenivån under varje Avtalad månad, enligt vad som visas i tabellen nedan. IBM ansvarar inte för flertaliga Tillgänglighetskrediter för samma Händelser under samma Avtalade månad.

För Pakettjänster (enskilda Tjänster som paketeras och säljs tillsammans till ett enda kombinerat pris) beräknas Tillgänglighetskrediten efter det enstaka kombinerade månadspriset för Pakettjänsten och inte

månadsavgiften för prenumerationen för varje enskild Tjänst. Kunden får endast lämna in Anspråk relaterat till en enskild Tjänst i ett paket under en viss Avtalad månad, och IBM ansvarar inte för Tillgänglighetskrediter för mer än en Tjänst i ett paket under en viss Avtalad månad.

För Tjänster som har köpts av en behörig IBM-återförsäljare eller i en marknadsföringstransaktion där IBM behåller det primära ansvaret för att fullgöra Tjänsten och åtagandena enligt Servicenivåavtalet kommer Tillgänglighetskrediten att baseras på det vid tillfället gällande RSVP-priset (Relationship Suggested Volume Price) för den Tjänst som gäller för den Avtalade månad som Anspråket gäller, med ett rabattavdrag på 50 %.

Den totala Tillgänglighetskrediten som beviljas i fråga om en viss Avtalad månad skall inte, under några omständigheter, överstiga tjuugo procent (20 %) av en tolfedel (1/12) av den årliga avgift som Kunden betalar IBM för Tjänsten.

IBM använder skäligt omdöme till att validera Anspråk baserat på den information som finns tillgänglig i IBMs register, vilka kommer att gälla om data i Kundens register skulle strida mot dessa.

DEN TILLGÄNGLIGHETSKREDIT SOM TILLHANDAHÅLLS KUNDEN I ENLIGHET MED DETTA SERVICENIVÅAVTAL ÄR KUNDENS ENDA OCH UTESLUTANDE KOMPENSATION I FRÅGA OM ANSPRÅK.

3. Servicenivåer

Tjänst	Tillämplig Servicenivå	
	Programtillgänglighet under en Avtalad månad	Tillgänglighet för insamling av inkommande data under en Avtalad månad
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

Uppnådd Servicenivå under en Avtalad månad	Tillgänglighetskredit (% av månadsavgift för prenumeration för den Avtalade månad som Anspråket gäller)
99 - 99,949 %	2 %
98 - 98,999 %	5 %
97 - 97,999 %	12 %
Mindre än 97,000 %	20 %

Procentsatsen för "Uppnådd Servicenivå" beräknas som: (a) det totala antalet minuter under en Avtalad månad, minus (b) det totala antalet minuter av Stilleståndstid, delat med (c) det totala antalet minuter under en Avtalad månad, med resultatet uttryckt som procent.

Exempel: 50 minuter total Stilleståndstid under en Avtalad månad

43 200 minuter totalt under en 30 dagars Avtalad månad - 50 minuters Stilleståndstid = 43 150 minuter <hr/> 43 200 minuter totalt under en 30 dagars Avtalad månad	= 2 % Tillgänglighetskredit för 99,884 % Uppnådd servicenivå
--	---

4. Undantag

Detta Tjänstenivåavtal tillgängliggörs endast för IBMs Kunder. Detta Tjänstenivåavtal omfattar inte följande:

- beta- och utvärderingstjänster
- icke-produktionsmiljöer, inklusive men inte begränsat till testning, nödåterställning, kvalitetssäkring eller utveckling.
- Anspråk som lämnas in av IBMs Kunds användare, gäster och deltagare i fråga om Tjänsten.
- om Kunden har brutit mot väsentliga skyldigheter enligt Användningsvillkoren, Regler om Acceptabel användning eller Kundens avtal för Tjänsten, inklusive utan begränsning brott mot betalningsskyldigheter.