

## IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

### IBM Behavior Based Fan Insight

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

#### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Behavior Based Fan Insight

#### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- **Odabrani sudionik** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Svaki pojedinac ili subjekt kvalificiran za sudjelovanje u bilo kojem programu za isporuku usluge kojim upravlja ili koji prati IBM SaaS je Odabrani sudionik. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Odabranih sudionika kojima IBM SaaS upravlja ili koje prati za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za potrebe ovog IBM SaaS-a, Odabrani sudionik je broj jedinstvenih korisničkih zapisa koje obrađuje IBM SaaS.

#### 3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

##### 3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

##### 3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

#### 4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

##### 4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnim partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

##### 4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnim partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva raskid Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što

se Klijentu onemogućiti pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

#### **4.3 Potrebno obnavljanje**

Kada u PoE-u stoji da je Klijentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Klijentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Klijent treba naručiti novi Period pretplate od Klijentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

#### **5. Tehnička podrška**

Za vrijeme Perioda pretplate pruža se tehnička podrška tijekom trajanja ovog IBM SaaS-a, kao što je navedeno u priručniku podrške za SaaS na <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

#### **6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude**

##### **6.1 Cookieji**

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

##### **6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

##### **6.3 Informacije za identifikaciju pojedinaca**

IBM SaaS će omogućiti Klijentu učitavanje sadržaja i upravljanje sadržajem koji sadrži informacije koje bi se mogle smatrati {osobnim i osjetljivim osobnim informacijama (PI/SPI)} prema mjerodavnim zakonima o privatnosti:

- Informacije za kontakt (na primjer adresa, broj telefona i mobitela, e-pošta)

## Dodatak A

### 1. IBM Behavior Based Fan Insight

Ova IBM SaaS ponuda dizajnirana je kako bi pomogla sportskim timovima i organizatorima događaja uživo da se usmjere na navijače koristeći napredne analitičke mogućnosti

Funkcije uključuju:

- Kreiranje segmentacija na temelju kupovnih transakcija i demografije.
- Objavljivanje profila navijača u sustavu za skladištenje podataka kako bi bili dostupni drugim klijentskim sustavima.
- Predviđanje ponašanja navijača i usmjeravanje promocija za prodaju skupljih proizvoda i paralelnih proizvoda.
- Smanjivanje odljeva navijača sa sezonskim kartama.
- Generiranje marketinških lista za kampanje usmjerene na pojedine segmente navijača.
- Kontrolnu ploču KPI-ova koja prikazuje ključne metrike za detaljno praćenje performansi kampanje po segmentima.

## Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja perioda Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za njega.

### 1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
  - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
  - Događaji ili uzroci izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
  - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
  - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
  - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

### 2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

### 3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

### 4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.