

Condiciones de Uso de IBM

IBM Coremetrics Web Analytics

Los términos de las presentes Condiciones de uso de IBM se añaden a los términos del Acuerdo internacional Passport Advantage de IBM, al Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o al Acuerdo internacional de IBM para ofertas seleccionadas de IBM SaaS, según proceda ("Acuerdo"). Lea detenidamente las presentes Condiciones de Uso de IBM SaaS ("Condiciones de Uso" o "CDU") antes de utilizar IBM SaaS y el Software de Habilitación asociado. El Cliente sólo podrá utilizar IBM SaaS y el Software de Habilitación si primero acepta estas Condiciones de Uso. Hacer un pedido de IBM SaaS o el Software de Habilitación, acceder a ellos o usarlos, o pulsar el botón "Aceptar", implica la aceptación de estas Condiciones de Uso por parte del Cliente.

SI USTED ACEPTA ESTAS CONDICIONES EN NOMBRE DEL CLIENTE, DECLARA Y GARANTIZA QUE TIENE COMPLETA AUTORIZACIÓN PARA VINCULAR AL CLIENTE A ESTAS CONDICIONES DE USO. SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES DE USO O NO TIENE AUTORIZACIÓN COMPLETA PARA VINCULAR AL CLIENTE A LAS MISMAS, NO UTILICE DE NINGÚN MODO NI PARTICIPE EN NINGUNA DE LAS FUNCIONALIDADES QUE SE OFRECEN COMO PARTE DE IBM SAAS NI UTILICE NINGÚN SOFTWARE DE HABILITACIÓN.

Parte 1: Condiciones Generales

1. Finalidad

Las presentes Condiciones de Uso de IBM SaaS ("Condiciones de Uso") se aplican a las siguientes ofertas IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Para estas CDU únicamente, el término "IBM SaaS" hace referencia a la oferta IBM SaaS específica que se indica en esta Cláusula 1.

El Cliente podrá utilizar IBM SaaS únicamente durante un Periodo de Suscripción vigente.

2. Definiciones

Los términos en mayúsculas que no se definen en estas Condiciones de Uso se determinan en el Acuerdo. Para las presentes Condiciones de uso, el término "Programa" incluye el término "programa" y puede utilizarse en el Acuerdo aplicable, y el término "Documento de transacción" incluye el término "Presupuesto de IBM SaaS".

Software de Habilitación: cualquier Programa y material asociado que IBM o un tercero proporcione al Cliente como parte de la oferta IBM SaaS para facilitar el acceso a IBM SaaS y su uso.

Política de Privacidad: La Política de Privacidad se encuentra en Internet en <http://www.ibm.com/privacy>, así como cualquier modificación posterior.

3. Condiciones Generales de Tarificación

3.1 Métricas

Millón de Llamadas a Servidor (MSC) es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. MSC es un (1) millón de Llamadas a Servidor. Una Llamada a Servidor son datos que se transfieren a IBM SaaS y se procesan en él como resultado de un evento etiquetado, iniciado por un visitante seguido para un ID de Cliente. Una Llamada a Servidor procesada por diferentes ID de Cliente se contará como una única Llamada a Servidor de cada ID. Un ID de Cliente separa y/o controla los derechos de acceso

a datos en IBM SaaS, que pueden incluir datos procesados de un sitio web del Cliente a otro. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de Millón de Llamadas a Servidor usadas durante el periodo de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento de Transacción.

Millón de Impresiones de Marketing (MMI) es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. MMI es un (1) millón de impresiones de marketing recopiladas y procesadas. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de MMI usados durante el periodo de medida especificado en un Documento de Titularidad (PoE) o Documento de Transacción.

ID de Entidad es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. Un ID de Entidad es un identificador exclusivo, al que se puede hacer referencia en el entorno SaaS usando distintos términos, que incluye, sin limitarse a ellos, ID de cliente, ID de socio, ID de distribuidor, ID de proveedor o ID de EDI en IBM SaaS. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de ID de Entidad identificados en IBM SaaS durante el periodo de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento de Transacción.

Para IBM SaaS, el ID de Entidad (a menudo denominado ID de Cliente en el uso de SaaS) separa y/o controla los derechos de acceso a datos en IBM SaaS, que pueden incluir datos procesados de uno o varios sitios web. Se necesitan ID de Entidad adicionales si el Cliente supera la cantidad autorizada con IBM SaaS.

Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales, incluidos sin limitarse a ellos, eventos de formación, análisis empresarial o eventos de servicios basados en entregas. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir cada Compromiso.

3.2 Cargos y Facturación

3.2.1 Configuración

Se aplicarán cargos de configuración únicos en el suministro inicial de IBM SaaS. Las condiciones de tarifa y facturación se especificarán en un Documento de Transacción y se facturarán según el mismo.

3.2.2 Opciones de facturación

El Periodo de Suscripción a esta oferta IBM SaaS puede adquirirse para un máximo de 60 meses.

El importe que se debe abonar para IBM SaaS se especifica en un Documento de Transacción. Las opciones de facturación de la cuota de suscripción de IBM SaaS son las siguientes:

- a. Importe de compromiso total (anticipado)
- b. Mensualmente (vencido)
- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (anualmente)

La opción de facturación seleccionada será válida durante el plazo especificado en un Documento de Titularidad o un Documento de Transacción. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción anual y en el número de ciclos de facturación anuales.

3.2.3 Cargos Mensuales Parciales

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. Este cargo se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a IBM SaaS está disponible.

3.2.4 Cargos por Uso Excesivo

Si el uso real de IBM SaaS por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año de calendario) supera tres (3) veces la autorización especificada en un PoE o Documento de Transacción, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el PoE o Documento de Transacción aplicable. Si se suministra el uso en exceso en un trimestre determinado, se prorrateará el promedio según corresponda.

3.2.5 Configuración On Demand

Los componentes de la Configuración On Demand se facturarán al realizar un pedido a IBM, y el importe deberá abonarse según se establece en el Acuerdo o un Documento de Transacción.

3.2.6 Servicios remotos (Humanos)

Las condiciones de tarifa y facturación para los servicios remotos se especificarán en un Documento de Transacción y se facturarán según el mismo.

4. Creación de Cuenta y Acceso

Cuando un Usuario de IBM SaaS registra una cuenta ("Cuenta"), es posible que IBM proporcione al usuario de IBM SaaS una identificación y una contraseña para la Cuenta. El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de IBM SaaS gestiona y mantiene actualizada la información de su Cuenta. En cualquier momento, el Cliente puede solicitar la corrección de los Datos Personales proporcionados como parte del registro de una Cuenta o la eliminación de los mismos de la Información de la Cuenta, en cuyo caso dicha información será corregida o eliminada, si bien es posible que ello impida el acceso a IBM SaaS.

El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de IBM SaaS protege la identificación y contraseña de su Cuenta, y, asimismo, controla quién puede acceder a una Cuenta de Usuario de IBM SaaS o utilizar cualquier IBM SaaS en nombre del Cliente.

5. Intercambios

Es posible obtener determinadas ofertas IBM SaaS a un precio reducido para sustituir las ofertas IBM SaaS aplicables. El Cliente acepta que IBM pondrá fin al uso por parte del Cliente de la oferta IBM SaaS sustituida cuando el Cliente obtenga acceso a la oferta IBM SaaS de sustitución.

6. Software de Habilitación

Esta oferta IBM SaaS puede incluir un Software de Habilitación proporcionado por IBM o un tercero. Si el Cliente descarga o instala el Software de Habilitación, el Cliente acepta no utilizar dicho Software de Habilitación con cualquier finalidad que no sea la de facilitar o habilitar el acceso del Cliente a IBM SaaS y su uso. Si el Software de Habilitación se presenta con un acuerdo de licencia independiente (por ejemplo, el Acuerdo Internacional de Licencia para Programas sin Garantía de IBM ("ILAN") u otro acuerdo de licencia de IBM o de un tercero) en el momento de la instalación o descarga, dicho acuerdo regirá su uso. El Cliente acepta dichas condiciones al aceptar estas Condiciones de Uso o al descargar, instalar o utilizar el Software de Habilitación.

Software de Habilitación son programas y materiales asociados que proporciona IBM al Cliente como parte de los Servicios con el fin de facilitar el acceso a los Servicios, así como su uso. El Software de Habilitación es propiedad de IBM, está sujeto a derechos de copyright y se otorga bajo licencia; no se vende. IBM otorga al Cliente una licencia no exclusiva de uso del Software de Habilitación para los fines especificados en este Acuerdo e instalación en el sistema del Cliente para dar soporte a tal uso, siempre que el Cliente: (i) cumpla las condiciones de este Acuerdo; (ii) garantice que las personas que utilizarán el Software de Habilitación (ya sea con acceso local o remoto) (1) lo harán solo en nombre del Cliente y (2) cumplirán las condiciones de este Acuerdo; (iii) no (1) use, instale, copie, modifique ni distribuya el Software de Habilitación, salvo si se permite expresamente en este Acuerdo, ni (2) desensamble, descompile o, de otro modo, convierta o invierta la ingeniería de dicho Software de Habilitación; (iv) no utilice ningún componente, archivo, módulo, contenido audiovisual del Software de Habilitación ni materiales bajo licencia relacionados de forma independiente de aquellos del Software de Habilitación; y (v) no sublicencie, alquile ni ceda el Software de Habilitación.

7. Configuración On Demand

Los componentes de la Configuración On Demand de IBM SaaS están sujetos a las presentes Condiciones de Uso, el Acuerdo y cualquier Documento de Transacción aplicable, y el Cliente los puede solicitar según sea necesario.

Los siguientes componentes de la Configuración On Demand se pueden solicitar como parte de IBM SaaS:

- ID de Entidad

8. Servicios remotos (Humanos)

8.1 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Proporciona hasta 10 horas de consultoría remota, mejores prácticas, formación y configuración para la incorporación de Clientes en IBM Coremetrics LIVEMail. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.2 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Proporciona hasta 16 horas de análisis remoto del sitio web del Cliente para obtener unos códigos óptimos. Puede incluir, pero sin limitarse a, proporcionar mejores prácticas y determinar los requisitos de los códigos, así como la identificación de códigos omitidos. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.3 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Proporciona hasta 48 horas de instrucciones que utilizan un análisis avanzado, para impulsar un conocimiento más detallado de los resultados del sitio y determinar los problemas más importantes y los puntos de desgaste. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.4 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Proporciona hasta 48 horas de análisis detallado del rendimiento de los canales y tipos de visitantes en todo el sitio del cliente, desde la entrada hasta la salida. Esta oferta también proporciona una evaluación del estado del sitio sobre la experiencia de ciclo de vida del cliente y las oportunidades para mejorar la experiencia de los visitantes en puntos de conversión clave. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.5 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Proporciona hasta 50 horas de recopilación de datos de línea base acelerada, ofreciendo un archivo javascript global personalizado para resolver los requisitos de documentación y de códigos del cliente para poder mantener el archivo javascript. Los servicios se adquieren por dominio web y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.6 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Este workshop, que incluye hasta 40 horas de formación, ayudará a los clientes nuevos y existentes a utilizar los datos para impulsar el análisis y la toma de decisiones. Proporciona instrucciones sobre los indicadores clave de rendimiento y cómo se utilizan los informes para impulsar los objetivos de negocio. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.7 IBM Coremetrics Explore Workshop

Este workshop, que incluye hasta 40 horas de formación, permitirá a los directivos de empresa del cliente utilizar mejor los datos para impulsar el análisis y desarrollar una estrategia de códigos de atributos para lograr el mejor análisis. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.8 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Este workshop, que incluye hasta 30 horas de formación, formará a los clientes nuevos y existentes en cómo pueden codificar correctamente sus sitios web en lugar de contratar a un ingeniero de implementación. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

8.9 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Este workshop, que incluye hasta 32 horas, ayudará a guiar al cliente por la construcción de un sólido marco de categorización de artículos de marketing para mejorar los datos que se utilizan en los informes de artículos de marketing. Los servicios se adquieren por ID de Cliente y caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

9. Suspensión de IBM SaaS y Terminación

9.1 Suspensión

9.1.1 Suspensión de la Cuenta de Usuario

En el caso de incumplimiento de las Condiciones de Uso, del Acuerdo o la Política de Uso Aceptable, de apropiación indebida de la propiedad intelectual de IBM o de infracción de la legislación aplicable por parte de un Usuario de IBM SaaS, IBM se reserva el derecho de suspender o revocar el acceso del Usuario de IBM SaaS a IBM SaaS y/o de eliminar el Contenido ilícito del Usuario de IBM SaaS en cualquier momento. IBM notificará al Cliente cualquier acción de suspensión o revocación.

9.1.2 Suspensión de la Cuenta de Cliente

Si el pago de los cargos de la cuenta del Cliente se retrasa 30 días o más (salvo en lo relacionado con los cargos de conflicto razonable y de buena fe), además de cualquiera de sus otros derechos o soluciones, IBM se reserva el derecho de suspender la oferta IBM SaaS del Cliente, sin responsabilidad para el Cliente, hasta que se hayan abonado los importes en su totalidad; no se llevará a cabo ninguna suspensión salvo que IBM avise al Cliente por escrito, por lo menos con 10 días laborables de antelación, de que se ha retrasado en el pago de la cuenta.

9.2 Resolución

IBM puede poner fin al acceso del Cliente a IBM SaaS por motivo fundado si el Cliente no cumple las condiciones del Acuerdo o de estas COU y dicho incumplimiento no se soluciona dentro de un periodo de tiempo razonable tras recibir el aviso por escrito de IBM. Una vez finalizado, el acceso y otros derechos del Cliente a IBM SaaS se cancelarán y cesarán. En tal caso, el Cliente y sus Usuarios de IBM SaaS deberán dejar de utilizar IBM SaaS y destruir todas las copias del Software de Habilitación asociado que estén en posesión o bajo control del Cliente.

10. Renovación de un Periodo de Suscripción

10.1 Renovación automática de un Periodo de Suscripción

Para los clientes del Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage o el Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage Express, las condiciones de los dos primeros párrafos de la Cláusula 3.5.4 del Acuerdo: Renovación Anual de Suscripción y Soporte de Software y Soporte Seleccionado, incluidas las condiciones exclusivas para cada país, son aplicables a esta oferta IBM SaaS, salvo a los efectos de las presentes Condiciones de Uso:

- a. las palabras "suscripción y soporte de software" o "Soporte Seleccionado" se sustituyen por las palabras "Periodo de Suscripción de IBM SaaS"; y
- b. para evitar que el Periodo de Suscripción de IBM SaaS se renueve automáticamente, el Cliente deberá avisar a IBM de la cancelación por escrito y con noventa (90) días de antelación antes de finalizar el Periodo de Suscripción aplicable.

10.2 Renovación de Cliente Necesaria

Para los clientes del Acuerdo internacional IBM para las ofertas IBM SaaS seleccionadas, sin perjuicio de que se indique lo contrario en dicho Acuerdo (incluidas las condiciones exclusivas del país), la oferta de IBM SaaS no se renovará al final del periodo inicial de suscripción. Para poder continuar con el uso de IBM SaaS más allá del periodo de suscripción inicial, el Cliente deberá obtener una nueva suscripción para IBM SaaS bajo las condiciones del Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage o el Acuerdo internacional de IBM Passport Advantage Express, según proceda.

11. Mantenimiento de Emergencia y Mantenimiento Programado

IBM puede realizar un mantenimiento programado periódico durante los periodos de mantenimiento definidos por IBM. Se pueden producir otros tiempos de inactividad programados o no programados. IBM SaaS no estará disponible durante estos periodos.

12. Actualizaciones: Términos aplicables y Autorización para Actualizaciones Automáticas

Estas Condiciones de Uso se aplican a todas las mejoras, modificaciones, variaciones, revisiones, actualizaciones, suplementos, complementos y sustituciones para IBM SaaS (a los que, de forma colectiva, se hace referencia como "Actualizaciones") que IBM pueda proporcionar o poner a disposición general de sus clientes para IBM SaaS, sujetas a cualquier condición adicional proporcionada por IBM aplicable a dichas Actualizaciones. El Cliente autoriza a IBM y acepta que IBM pueda, de acuerdo con los procedimientos operativos habituales de IBM, automáticamente transmitir, acceder, instalar o de cualquier otro modo proporcionar Actualizaciones para IBM SaaS sin necesidad de preaviso ni recabar el consentimiento del Cliente. IBM no tiene obligación, bajo ningún concepto, de crear, proporcionar ni instalar Actualizaciones.

13. Actualizaciones de las Condiciones de Uso

IBM se reserva el derecho de modificar estas Condiciones de Uso, únicamente con relación al uso potencial de IBM SaaS, y en cualquier momento, enviando un aviso al Cliente relacionado con dichas

modificaciones. El uso continuado de IBM SaaS por parte del Cliente constituye la aceptación del Cliente de estar sujeto a las Condiciones de Uso modificadas.

14. Soporte técnico

Se proporciona Soporte Técnico para la oferta IBM SaaS y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Periodo de Suscripción. Dicho soporte técnico está incluido en IBM SaaS y no está disponible como oferta independiente.

En el URL siguiente se puede encontrar información de soporte técnico:

http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html.

15. Privacidad de Datos y Seguridad de Datos

15.1 Obligaciones del Cliente

Por lo que respecta a todos los Datos Personales proporcionados a IBM por el Cliente, o a través de él, el Cliente será el único responsable del tratamiento de los datos y deberá cumplir con las leyes de protección de datos o leyes similares como, sin limitarse a ella, la Directiva 95/46/EC de la UE (y las leyes que implementan esta Directiva), que regula el procesamiento de Datos Personales, incluidas las categorías especiales de datos según estén definidas en dicha Directiva (y leyes que la implementan).

El Cliente acepta obtener todos los consentimientos, autorizaciones y aprobaciones legalmente necesarios y hacer todas las declaraciones necesarias antes de (i) incluir Datos Personales en el Contenido y (ii) utilizar el Software de Habilitación e IBM SaaS.

El Cliente reconoce y acepta que (i) es el único responsable en relación con cualesquiera Datos Personales que puedan aparecer en el Contenido, incluida cualquier información que cualquier Usuario de IBM SaaS comparta con terceros en nombre del Cliente, y (ii) ha determinado que las medidas de seguridad definidas en estas CDU ofrecen un nivel adecuado de protección de los Datos Personales.

El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de cualesquiera Datos Personales por parte de IBM bajo estas Condiciones de Uso, incluyendo que el proceso establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos aplicables.

15.2 Obligaciones de IBM

IBM solo procesará Datos Personales que sean realmente necesarios para proporcionar IBM SaaS, y exclusivamente con esa finalidad.

IBM solo procesará los Datos Personales para distribuir IBM SaaS tal como describe IBM, y el Cliente acepta que la descripción proporcionada por IBM es coherente con las instrucciones de proceso del Cliente.

IBM hará todo lo posible por aplicar las medidas de seguridad establecidas en estas CDU; y, tras la finalización o vencimiento de estas CDU o del Acuerdo, IBM destruirá todos los Datos Personales o se los devolverá al Cliente.

Si las leyes de protección de datos vigentes requieren que el Cliente o un responsable del tratamiento de datos del Cliente proporcionen información acerca de los Datos Personales o el acceso a los mismos a una persona o autoridad pertinente, IBM colaborará en todo lo posible con el Cliente para proporcionar dicha información o acceso.

15.3 Transferencias Internacionales

El Cliente acepta que, cuando IBM lo considere oportuno para la distribución de IBM SaaS, IBM podrá transferir Contenido, incluidos Datos Personales, más allá de las fronteras de un país a las entidades y países notificados por el Cliente. Dicha transferencia podrá realizarse a un país fuera del Espacio Económico Europeo, o a un país que no haya sido declarado por la Comisión Europea como un país que proporciona un nivel adecuado de protección de datos. El Cliente presta su consentimiento para la distribución de IBM SaaS a dichas entidades en dichos países y es el único responsable de determinar que las transferencias internacionales de Datos Personales bajo las Condiciones de Uso cumplen las leyes de protección de datos vigentes. IBM cooperará en todo lo posible con este Cliente, para el propio beneficio del Cliente o para el beneficio del responsable del tratamiento de los datos del Cliente, en cumplimiento de cualquier requisito legal, incluida la obtención de aprobaciones obligatorias.

15.4 Seguridad de Datos

IBM llevará a cabo los pasos comercialmente razonables de acuerdo con las prácticas establecidas, que se revisan periódicamente, para implementar:

- Controles concebidos para limitar el acceso sin autorización a ubicaciones donde se almacena y procesa Contenido.
- Mecanismos diseñados para proteger la integridad del equipo donde se almacena y procesa el Contenido.
- Actividades de revisión de seguridad pensadas para identificar y corregir vulnerabilidades en sistemas, redes, sistemas operativos y aplicaciones.
- Controles de tráfico de red, web y correo electrónico concebidos para restringir el acceso sin autenticación y ayudar a defenderse contra vulnerabilidades conocidas y previstas.
- Controles de gestión de problemas y cambios y registro de tareas administrativas en dispositivos.

16. Cumplimiento de la Legislación de Exportación Aplicable

Cada parte acepta cumplir con todas las leyes y normativas de importación y exportación aplicables, incluidas las de Estados Unidos relacionadas con el embargo, así como las regulaciones de sanción y las prohibiciones para la exportación por parte de determinados usuarios finales o para cualquier uso final prohibido (incluidas las armas nucleares, espaciales o misiles, así como las armas químicas y biológicas). El Cliente manifiesta que todo el Contenido, o parte de éste, será regulado por el Reglamento Internacional de Tráfico de Armas de EE.UU. (ITAR, U.S. International Traffic in Arms Regulation). El Cliente reconoce que IBM podrá utilizar recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de sedes de todo el mundo) para ofrecer soporte a nivel remoto en la distribución de IBM SaaS. El Cliente confirma que no habrá Contenido de IBM SaaS, accesible para IBM, que requiera una licencia de exportación o cuya exportación esté restringida a algún recurso global o personal de IBM bajo las leyes que se aplican de control de exportaciones.

17. Indemnización

El Cliente acepta indemnizar, defender y eximir de cualquier responsabilidad a IBM contra cualquier reclamación de un tercero que surja de o esté relacionada con: 1) la infracción de la Política de Uso Aceptable por parte del Cliente o cualquier usuario de IBM SaaS; o 2) el Contenido creado en IBM SaaS o proporcionado, cargado o transferido a IBM SaaS por parte del Cliente o cualquier usuario de IBM SaaS.

18. Violación del Copyright

La política de IBM es respetar los derechos de propiedad intelectual de otros. Si desea notificar la contravención del material con copyright, visite la página de avisos de la Ley de derechos de autor para medios digitales en el nuevo milenio en <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garantía y Exclusiones

19.1 Sin garantía

SUJETO A CUALQUIER GARANTÍA ESTATUTARIA QUE NO PUDIERA EXCLUIRSE, IBM NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA NI CONDICIÓN, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, EN RELACIÓN CON IBM SaaS, INCLUIDAS A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA, IDONEIDAD PARA UNA FINALIDAD CONCRETA Y TITULARIDAD, Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE TERCEROS.

20. Condiciones Exclusivas de la Oferta IBM SaaS

En relación con el uso de IBM SaaS por parte del Cliente, el Cliente reconoce y acepta que: (i) los nombres de usuario de IBM SaaS, cargos, nombres de empresa y fotografías puedan ser publicados por otro usuario de IBM SaaS como parte de un perfil ("Perfil") y que el Perfil pueda ser visto por otros usuarios de IBM SaaS, y que (ii) el Cliente puede solicitar, en cualquier momento, la corrección o eliminación de dicho Perfil, aun cuando ello pueda impedir el acceso a IBM SaaS.

Si el Cliente o un Usuario de IBM SaaS transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con IBM SaaS o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario

de IBM SaaS y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará de ellos.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

La cuota de suscripción de IBM Coremetrics Web Analytics incluye lo siguiente:

- a. Según la evaluación de IBM, se proporcionará al Cliente un número adecuado de ID de Cliente con el fin de que satisfaga las necesidades de análisis web. Si es necesario, se incluyen de 1 a 50 ID de Cliente sin cargos adicionales para el Cliente. Cualquier ID de Cliente adicional que supere el número 50 estará sujeto a una tarifa adicional.
- b. IBM Coremetrics Explore (se incluyen cincuenta (50) informes de exploración al mes)
- c. Diez (10) segmentos de informe
- d. Cinco (5) ventanas de atribución
- 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 (si corresponde, se aplican tarifas de migración)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Con IBM Coremetrics Enterprise Analytics, son aplicables los siguientes cambios en los términos que se incluyen con IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Se incluyen un total de cincuenta (50) informes de exploración al mes, con independencia del número de sitios que se gestionen mediante Coremetrics Enterprise Analytics. Cada informe de exploración enviado que se ejecute para un sitio contará para el límite de cincuenta (50).
- b. Se incluirán diez (10) segmentos de informe por cada sitio gestionado por Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Se incluirán cinco (5) ventanas de atribución por cada sitio gestionado por Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Aunque IBM Benchmark Services es parte estándar de IBM SaaS, la participación es *opcional*. Si el Cliente *no* desea participar, debe hacerlo saber a su representante de ventas. El Cliente entiende que para que IBM suministre algún servicio de Benchmarking Services, IBM debe preparar, acceder, procesar y analizar los Datos de Resumen relativos a Clientes de IBM, y debe utilizar estos datos del Cliente para rellenar los Datos Agregados usados en cada servicio de IBM Benchmarking Service. IBM no revelará a ningún tercero ni publicará ningún dato de resumen del Cliente de forma que se pueda identificar el Cliente o sus marcas o marcas registradas, o visitantes. Según lo mencionado anteriormente, en relación con el suministro de IBM Benchmarking Services, no hay nada en este Acuerdo que limite a IBM de: (i) añadir Datos de Resumen del Cliente en los datos de otro Cliente para crear un conjunto de Datos Agregados, usando los Datos de Resumen del Cliente para acceder a o analizar Datos Agregados, o revelar o utilizar tales Datos Agregados; o (ii) utilizar los Datos de Resumen del cliente para proporcionar servicios al cliente y habilitarle para que participe en el servicio de IBM Benchmarking Service. En ningún caso se revelarán los Datos de Resumen del Cliente, salvo si el Cliente lo aprueba previamente por escrito. El Cliente no podrá, sin el consentimiento previo por escrito de IBM, distribuir ni proporcionar acceso a ningún informe de IBM Benchmarking o su contenido, o a Datos de Resumen o Agregados suministrados por el Cliente a terceros, salvo en el caso de que asesores y contratistas puedan retenerlos en relación con el uso de los Servicios por parte del Cliente; en todos los casos está sujeto a un acuerdo de confidencialidad similar a la cláusula de confidencialidad del Acuerdo. Los informes de IBM Benchmarking y su contenido, así como los Datos Agregados son propiedad de IBM y se consideran Información Confidencial de IBM, tal como se establece en la cláusula de confidencialidad del Acuerdo. El Cliente puede suministrar a sus empleados y consultores copias de

los informes de IBM Benchmarking Service y acceso a los mismos, siempre que se advierta a esas personas sobre la obligación de no distribuir dicho informe o su contenido a terceros.

- a. “**Los Datos de Resumen**” se deberán definir como métricas de indicadores clave de rendimiento de un solo cliente de IBM.
- b. “**Los Datos Agregados**” se definen como todos los Datos de Resumen de los clientes de IBM que participan en un servicio de IBM Benchmarking Service, incluidos los Subverticales.
- c. Un “**Subvertical**” se define como un grupo de no menos de cuatro (4) clientes que participan en un servicio de IBM Benchmarking Service, en que cada miembro de cada Subvertical se compromete en un campo similar de negocio según los productos vendidos y mercados de destino (por ejemplo, ropa, joyería, material de oficina, etc.).

21. General

Si alguna disposición de estas Condiciones de Uso se declara como no válida o no exigible, las declaraciones restantes de estas Condiciones de Uso seguirán vigentes. El no ejercicio, en un momento determinado, de los derechos o acciones a que cada una de las partes tenga respecto de la otra, por incumplimiento de las respectivas obligaciones contractuales, no impedirá el ejercicio de tal derecho en un momento posterior, bien respecto a dicho incumplimiento o bien a uno posterior. Cualquier término de estas Condiciones de Uso que, por su naturaleza, subsista más allá de la terminación de estas Condiciones de Uso o del Periodo de Suscripción aplicable, seguirá en vigor hasta su cumplimiento y se aplicará a los respectivos sucesores y cesionarios.

22. Acuerdo Completo

El Acuerdo Completo entre ambas partes, que sustituye cualquier otra comunicación ya sea oral o escrita entre el Cliente e IBM, consta de estas Condiciones de Uso y del Acuerdo. En caso de conflicto entre los términos de estas Condiciones de Uso y del Acuerdo, estas Condiciones de Uso prevalecerán sobre el Acuerdo.

Los términos y condiciones adicionales o diferentes incluidos en cualquier comunicación escrita del Cliente (como una orden de compra, un acuse de recibo o un mensaje de correo electrónico) se considerarán nulos de pleno derecho. Las presentes Condiciones de Uso sólo podrán ser modificadas de conformidad con lo establecido en el presente documento.

Parte 2: Condiciones Exclusivas para cada País

Las siguientes condiciones sustituyen o modifican las condiciones señaladas en la Parte 1. Todas las condiciones de la Parte 1 a las que no afecten estas modificaciones permanecerán sin cambios y en vigor. La Parte 2 se compone de modificaciones a las presentes Condiciones de Uso y se estructura del siguiente modo:

- Modificaciones para países de Asia Pacífico; y
- Modificaciones para países de Europa, Oriente Medio y África.

Modificaciones aplicables a países del continente asiático

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.

NUEVA ZELANDA

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.

Modificaciones Aplicables a los países del continente europeo, Oriente Medio y África (EMEA)

ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

Se añade lo siguiente a la Cláusula 19: Garantía y Exclusiones:

En la Unión Europea ("EU"), los consumidores tienen derechos legales en virtud de la legislación nacional aplicable que rige la venta de bienes de consumo. Tales derechos no se ven afectados por las disposiciones expuestas en esta Cláusula 19 "Garantía y Exclusiones".

AUSTRIA

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.

ALEMANIA

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.

IRLANDA

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).

IRLANDA Y REINO UNIDO

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.