

## IBM Coremetrics Web Analytics

Os termos destes Termos de Uso IBM são complementares àqueles do Contrato Internacional Passport Advantage IBM, do Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM ou do Contrato Internacional IBM para Ofertas IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Acordo"). Leia cuidadosamente estes Termos de Uso do IBM SaaS ("Termos de Uso" ou "ToU") antes de usar o IBM SaaS e qualquer Software de Ativação associado. O Cliente somente poderá usar o IBM SaaS e o Software de Ativação se aceitar previamente estes Termos de Uso. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS ou Software de Ativação ou clicar no botão "Aceitar", o Cliente concorda com estes Termos de Uso.

**SE ESTIVER ACEITANDO ESTES TERMOS DE USO EM NOME DO CLIENTE, VOCÊ DECLARA E GARANTE QUE POSSUI AUTORIDADE PLENA PARA TORNAR ESTES TERMOS DE USO OBRIGATÓRIOS PARA O CLIENTE. SE VOCÊ NÃO CONCORDAR COM ESTES TERMOS DE USO OU NÃO TIVER AUTORIDADE PLENA PARA VINCULAR O CLIENTE A ESTES TERMOS DE USO, ENTÃO NÃO UTILIZE, SOB QUALQUER FORMA, QUALQUER FUNCIONALIDADE OFERECIDA COMO PARTE DO IBM SAAS NEM USE QUALQUER SOFTWARE DE ATIVAÇÃO.**

### Parte 1 – Termos Gerais

#### 1. Finalidade

Os Termos de Uso do IBM SaaS ("Termos de Uso") são aplicáveis à seguinte oferta 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 o propósito apenas deste ToU, o termo "IBM SaaS" refere-se especificamente à oferta IBM SaaS definida nesta Seção 1.

O Cliente pode usar o IBM SaaS apenas durante um Período de Subscrição válido.

#### 2. Definições

Os termos em letras maiúsculas não definidos nestes Termos de Uso são definidos no Acordo. Para os propósitos destes ToU, o termo "Programa" inclui o termo "programa" conforme seja usado no Acordo aplicável e o termo "Documento da Transação" inclui o termo "Cotação do IBM SaaS".

**Software de Ativação** – qualquer Programa e materiais associados fornecidos para o Cliente pela IBM ou por um terceiro como parte da oferta do IBM SaaS para facilitar o acesso e o uso do IBM SaaS.

**Prática de Privacidade** – é a Prática de Privacidade, localizada na Internet em <http://www.ibm.com/privacy> e qualquer modificação subsequente.

#### 3. Termos Gerais de Cálculo de Encargos

##### 3.1 Métricas

Milhões de Chamadas ao Servidor ou "Million Server Calls" ("MSCs") é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. MSCs refere-se a 1 (um) milhão de Chamadas ao Servidor. Uma Chamada ao Servidor corresponde a dados passados para o IBM SaaS e por ele processados como resultado de um evento identificado, iniciado por um visitante controlado para uma identificação do Cliente (ID do Cliente). Uma Chamada ao Servidor processada por diferentes IDs do Cliente será contada como uma Chamada ao Servidor exclusiva para cada ID do Cliente. Um ID do Cliente separa e/ou controla os direitos de acesso a dados no IBM SaaS, o que pode envolver dados processados de um ou mais Web sites do Cliente. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir o

número de Million Server Calls durante o período de medição especificado em uma Prova de Titularidade (PoE) ou um Documento de Transação.

Million Marketing Impressions (MMIs) é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. MMIs refere-se a 1 (um) milhão de impressões de marketing coletadas e processadas. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir o número de MMIs usadas durante o período de medição especificado em uma Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.

ID de Entidade é uma unidade de medida por meio da qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um ID de Entidade é um identificador exclusivo que pode ser referenciado no ambiente SaaS por diferentes termos, que podem incluir, exemplificadamente, ID do Cliente, ID do cliente, ID do parceiro, ID do fornecedor, ID do fornecedor, ou ID EDI no IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir o número de IDs de Entidades identificado no IBM SaaS durante o período de medição especificado em uma Prova de Titularidade (PoE) ou um Documento de Transação do Cliente.

Para o IBM SaaS, o ID de Entidade (geralmente referenciado como um ID do Cliente no uso do SaaS) separa e/ou controla os direitos de acesso a dados no IBM SaaS, o que pode envolver dados processados de um ou mais Web sites. IDs de Entidade adicionais serão necessários se o Cliente exceder a quantia autorizada com o IBM SaaS.

Compromisso é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste de serviços profissionais e/ou de treinamento, incluindo, mas sem se limitar a um evento de treinamento, análise de negócios ou um evento de serviços baseados em entregáveis. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir cada Compromisso.

## **3.2 Encargos & Faturamento**

### **3.2.1 Configuração**

Os encargos de configuração serão cobrados uma única vez durante a configuração inicial do IBM SaaS. O valor e prazo de faturamento serão especificados em um Documento de Transação e faturados de acordo.

### **3.2.2 Opções de Faturamento**

O Período de Subscrição para esta oferta do IBM SaaS pode ser contratada por um período de até 60 meses.

A quantia a pagar pelo IBM SaaS estará especificada em um Documento de Transação. As opções de faturamento para o encargo de assinatura do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Pagamento a vista e antecipado do valor total
- b. Mensal (vencimento no mês seguinte)
- c. Trimestral (a vista)
- d. Anual (a vista)

A opção de faturamento selecionada será válida durante o prazo especificado em uma PoE ou em um Documento da Transação. A quantia a ser paga por ciclo de faturamento será baseada no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de faturamento em um ano.

### **3.2.3 Encargos Mensais Parciais**

O encargo Parcial do Mês é uma taxa diária proporcional que será cobrada do Cliente. Os Encargos Parciais do Mês são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

### **3.2.4 Encargos dos Itens Excedentes**

Se o uso real do IBM SaaS pelo Cliente, em qualquer trimestre útil (com base no ano-calendário), exceder três (3) vezes a autorização de uso especificada em uma PoE ou em um Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo valor excedente, de acordo com os Encargos de Itens Excedentes especificadas na PoE ou no Documento de Transação aplicável. Se necessário, durante um determinado trimestre útil, o excedente poderá ser rateado de acordo.

### **3.2.5 Configuração Sob Medida (“On Demand”)**

Os itens de Configuração Sob Medida (“On Demand”) serão faturadas no momento em que o pedido for submetido à IBM e devem ser pagas conforme definido no Acordo ou no Documento de Transação.

### **3.2.6 Serviços Remotos (Atendimento Pessoal)**

O valor e prazo de faturamento para os serviços remotos adicionais serão especificados em um Documento de Transação e faturados de acordo.

## **4. Criação de Conta e Acesso**

Quando os Usuários do IBM SaaS registram-se em uma conta ("Conta"), a IBM pode fornecer ao Usuário do IBM SaaS uma identificação e senha para a Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS gerencie e mantenha as informações da Conta atualizadas. A qualquer momento, o Cliente pode solicitar que os Dados Pessoais fornecidos como parte do registro para uma Conta ou uso do IBM SaaS sejam corrigidos ou removidos das informações da Conta. As informações serão corrigidas ou removidas, mas a sua remoção pode impedir o acesso ao IBM SaaS.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS protegerá a identificação e senha de sua Conta e controlará quem pode acessar uma Conta de Usuário do IBM SaaS ou usar qualquer oferta IBM SaaS em nome do Cliente.

## **5. Trade-Ups**

Algumas ofertas IBM SaaS podem ser adquiridas por um preço reduzido para substituir ofertas IBM SaaS qualificadas. O Cliente concorda que a IBM encerrará o uso, pelo Cliente, da oferta de IBM SaaS substituída quando for fornecido ao Cliente o acesso da oferta de IBM SaaS substituta.

## **6. Software de Ativação**

Esta oferta IBM SaaS pode incluir o Software de Ativação fornecido pela IBM ou por um terceiro fornecedor. Se o Cliente fizer download ou instalar qualquer Software de Ativação, ele concorda em não usar o Software de Ativação para nenhum propósito que não seja o de facilitar ou ativar seu próprio acesso e uso do IBM SaaS. Se o Software de Ativação for apresentado com um contrato de licença separado (por exemplo, o Contrato Internacional IBM de Licença para Programas Sem Garantia ("ILAN") ou outro contrato de licença IBM ou de terceiros) no momento da instalação ou do download, esse contrato separado regerá o seu uso. O Cliente concorda que tais termos serão aceitos mediante a aceitação deste ToU ou a realização de download, instalação ou uso o Software de Ativação.

Os Softwares de Ativação são programas e quaisquer materiais associados fornecidos para o Cliente pela IBM como parte do IBM SaaS, a fim de facilitar o acesso ao IBM SaaS. O Software de Ativação é de propriedade da IBM, estando sujeito a proteção por direito autoral e é licenciado e não vendido. A IBM concede ao Cliente uma licença não exclusiva para usar o Software de Ativação, de acordo com os propósitos especificados no Acordo, e instalar o sistema do Cliente para suportar tal uso, contanto que o Cliente: (i) cumpra os termos desse Acordo, (ii) assegure-se que qualquer pessoa que usar o Software de Ativação (acessado localmente ou remotamente) (1) assim o faça somente em benefício do Cliente e (2) cumpra os termos desse Acordo, (iii) não (1) use, instale, copie, modifique ou distribua o Software de Ativação, exceto mediante permissão expressa nesse Acordo nem (2) realize montagem reversa, compilação reversa, conversão ou engenharia reversa do Software de Ativação, (iv) não use nenhum dos componentes, arquivos, módulos, conteúdo audiovisual ou materiais relacionados separadamente do Software de Ativação, e (v) não sublicencie, alugue ou arrende o Software de Ativação.

## **7. Configuração Sob Medida ("On Demand")**

Os itens de Configuração Sob Medida ("On Demand") do IBM SaaS podem ser solicitadas pelo Cliente conforme necessário e estão sujeitas aos termos do ToU, do Acordo e de quaisquer Documentos da Transação aplicáveis.

Os seguintes itens de Configuração "On Demand" estão disponíveis para solicitação como parte do IBM SaaS:

- ID de Entidade

## **8. Serviços Remotos (Atendimento Pessoal)**

### **8.1 Serviços Onboarding do IBM Coremetrics LIVEMail Premium**

Fornecer de forma remota até 10 horas de consultoria, melhores práticas, treinamento e configuração para Clientes que estejam sendo convidados a participar ("onboarding") do IBM Coremetrics LIVEMail. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantidade de horas usadas.

## **8.2 Serviços de Auditoria de Tags do IBM Coremetrics**

Fornece até 16 horas de análise remota do website do Cliente para obter um processo de definição de tags ideal. Isso pode incluir, de forma exemplificada o fornecimento de melhores práticas e determinação requisitos de definição de tags, bem como identificação de diferenças na definição de tags. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.3 Serviços de Análise do IBM Coremetrics Conversion Process**

Fornece até 48 horas de orientação sobre o uso de análise avançada para aumentar o entendimento dos resultados do site e determinar os principais problemas e motivo de desistência. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.4 Serviços de Análise do IBM Coremetrics Site Performance**

Fornece até 48 horas de análise detalhada do desempenho dos tipos de visitante e canais em todo o site do cliente, desde a entrada até a saída. Essa oferta também proporciona uma avaliação do funcionamento do site no ciclo de vida da experiência do cliente e oportunidades para melhorar a experiência do visitante nos principais pontos de conversão. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.5 Serviços de Implementação do IBM Coremetrics Quick Start Tag**

Fornece até 50 horas de coleta de dados de linha de base acelerada ao fornecer um arquivo javascript global customizado para abordar os requisitos de tags do cliente e a documentação para manter o arquivo javascript. Os serviços são adquiridos por domínio da web e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.6 Workshop do IBM Coremetrics Key Performance Indicators**

Esse workshop, que inclui até 40 horas de treinamento, auxilia clientes novos e existentes sobre como usar os dados para conduzir análise e a tomada de decisões. Fornece orientação sobre os principais indicadores de desempenho e sobre como usar os relatórios para conduzir os objetivos de negócios. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.7 Workshop de Exploração do IBM Coremetrics**

Esse workshop, que inclui até 40 horas de treinamento, permite que os gerentes de negócios do cliente usem melhor os dados para conduzir a análise e desenvolver uma estratégia de definição de tags de atributo a fim de realizar a melhor a análise. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.8 Workshop de Ativação do IBM Coremetrics**

Esse workshop, que inclui até 30 horas de treinamento, treina clientes novos e existentes sobre como eles mesmo podem definir corretamente as tags de seus websites em vez de contratarem um engenheiro de implementação. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **8.9 Workshop do IBM Coremetrics Category Definition File**

Esse workshop, que inclui até 32 horas, ajuda a orientar o cliente sobre como construir uma estrutura de categorização de merchandise para conduzir os dados dos relatórios de merchandising. Os serviços são adquiridos pelo ID do Cliente e expirarão 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

## **9. Suspensão e Cancelamento do IBM SaaS**

### **9.1 Suspensão**

#### **9.1.1 Suspensão da Conta do Usuário**

Em caso de violação dos Termos de Uso, do Acordo ou da Política de Uso Aceitável, ou de uso inadequado da propriedade intelectual da IBM ou de violação da lei aplicável por um Usuário do IBM SaaS, a IBM reserva-se o direito de, a qualquer momento, suspender ou revogar o acesso do Usuário infrator ao IBM SaaS e/ou de excluir o Conteúdo do Usuário infrator do IBM SaaS. A IBM notificará o Cliente sobre qualquer ação de suspensão ou revogação.

### **9.1.2 Suspensão da Conta do Cliente**

Se a conta do Cliente estiver vencida há trinta (30) dias ou mais (exceto com relação a encargos que então estejam em discussão de boa fé), além de seus outros direitos ou recursos, a IBM reserva-se o direito de suspender o IBM SaaS concedido ao Cliente, sem responsabilidade para com o Cliente, até que tais quantias sejam pagas por completo. Entretanto, nenhuma suspensão entrará em vigor a menos que a IBM forneça ao Cliente pelo menos uma notificação por escrito com pelo menos 10 dias úteis de antecedência informando que sua conta está vencida.

### **9.2 Rescisão**

A IBM pode encerrar o acesso do Cliente ao IBM SaaS caso ele não esteja em conformidade com os termos do Acordo ou deste ToU e se esta desconformidade não for solucionada dentro de um período de tempo razoável após o recebimento do aviso por escrito da IBM. Uma vez rescindido, o acesso e outros direitos do Cliente com relação ao IBM SaaS serão cancelados e encerrados. Nesse caso, o Cliente e seus Usuários do IBM SaaS deverão parar de usar o IBM SaaS e destruir todas as cópias do Software de Ativação associado em sua posse ou controle.

## **10. Renovação de um Período de Subscrição**

### **10.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição**

Para Clientes do Contrato Internacional Passport Advantage IBM ou do Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM, os termos dos primeiros dois parágrafos da Seção 3.5.4 do Acordo: Renovação Anual da Assinatura de Software e Suporte e Suporte Selecionado, incluindo quaisquer termos exclusivos do País aplicáveis, são aplicáveis a esta oferta IBM SaaS, exceto para os propósitos destes Termos de Uso:

- a. as palavras "subscrição e suporte de software" ou "Suporte Selecionado" foram substituídas pelas palavras "Período de Subscrição do IBM SaaS" e
- b. para evitar uma renovação automática do Período de Subscrição do IBM SaaS, o Cliente deve fornecer à IBM com noventa (90) dias de antecedência um aviso por escrito do cancelamento antes do final do Período de Subscrição aplicável.

### **10.2 Renovação Necessária**

Para Clientes do Contrato Internacional IBM para Ofertas IBM SaaS Selecionadas, independentemente do disposto no mencionado Contrato (incluindo termos exclusivos do país), a oferta IBM SaaS não será renovada no término do Período de Subscrição inicial. Para continuar a usar o IBM SaaS além do Período de Subscrição inicial, o Cliente deve obter uma nova assinatura para o IBM SaaS sob os termos do Contrato Internacional Passport Advantage IBM ou do Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM, conforme aplicável.

## **11. Manutenção Emergencial e Manutenção Planejada**

A IBM pode executar manutenção planejada regularmente durante janelas de manutenção definidas pela IBM. Poderão ocorrer outros períodos de inatividade previstos e imprevistos.

O IBM SaaS não estará disponível durante esses períodos.

## **12. Atualizações, Termos Aplicáveis e Autorização para Atualizações Automáticas**

Estes Termos de Uso se aplicam a todos os aprimoramentos, modificações, variações, revisões, atualizações, suplementos, componentes de complementos e substituições para o IBM SaaS (coletivamente, "Atualizações") que a IBM pode fornecer ou colocar à disposição para o IBM SaaS, sujeitos a termos adicionais fornecidos pela IBM aplicáveis a essas Atualizações. O Cliente autoriza a IBM e concorda que a IBM pode, de acordo com os procedimentos operacionais padrão da IBM, automaticamente transmitir, acessar, instalar e, de outra maneira, fornecer Atualizações para o IBM SaaS sem aviso adicional ou necessidade de consentimento. A IBM não tem obrigação de, e nada nestes Termos de Uso poderá ser interpretado para exigir que a IBM, crie, forneça ou instale as Atualizações.

## **13. Atualizações aos Termos de Uso**

A IBM se reserva o direito de modificar, a qualquer momento, estes Termos de Uso, apenas em relação ao uso esperado do IBM SaaS, fornecendo um aviso ao Cliente sobre esses termos modificados. O uso contínuo do IBM SaaS pelo Cliente constitui a aceitação do Cliente em vincular-se a quaisquer modificações destes Termos de Uso.

## 14. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para a oferta IBM SaaS e para o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período da Subscrição. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

As informações de Suporte Técnico podem ser localizadas na seguinte URL:

[http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html).

## 15. Privacidade de Dados e Segurança de Dados

### 15.1 Obrigações do Cliente

Com relação a todos os Dados Pessoais fornecidos por ou por meio do Cliente para a IBM, o Cliente será responsável, na condição de controlador de dados único, pelo cumprimento de toda a proteção de dados aplicáveis ou leis similares tais como, mas a elas não se limitando, a EU Directive 95/46/EC (e as leis que implementam aquela Diretiva), que regula o processamento dos Dados Pessoais incluindo categorias especiais de dados, à medida que tais termos são definidos naquela Diretiva (e as leis que implementam aquela Diretiva).

O Cliente concorda em obter todos os consentimentos, autorizações e aprovações requeridos legalmente e fazer todas as divulgações necessárias antes de (i) incluir qualquer Dado Pessoal no Conteúdo e (ii) usar o Software de Ativação e o IBM SaaS.

O Cliente confirma e reconhece que ele (i) é o único responsável por quaisquer Dados Pessoais que estiverem presentes no Conteúdo, incluindo quaisquer informações que um Usuário do IBM SaaS compartilha com terceiros em nome do Cliente e (ii) determina que as medidas de segurança definidas nesse ToU fornecem um nível apropriado de proteção a quaisquer Dados Pessoais.

O Cliente é o único responsável por determinar os propósitos e meios de a IBM processar qualquer Dado Pessoal sob estes Termos de Uso, incluindo que tal processamento, de acordo com as instruções do Cliente, não colocará a IBM em uma posição de violação das leis de proteção de dados.

### 15.2 Obrigações da IBM

A IBM processará Dados Pessoais apenas de uma maneira que seja razoavelmente necessária para fornecer o IBM SaaS, e apenas para este propósito.

A IBM processará Dados Pessoais apenas na entrega do IBM SaaS, conforme descrito pela IBM, e o Cliente concorda que a descrição fornecida pela IBM esteja consistente com as instruções de processamento do Cliente.

A IBM usará esforços razoáveis para aplicar as medidas de segurança definidas nesses ToU e, na rescisão ou expiração desse TOU ou do Acordo, a IBM destruirá ou devolverá para o Cliente todos os Dados Pessoais.

Se o Cliente ou um controlador de dados do Cliente for requisitado pelas leis de proteção de dados aplicáveis a fornecer informações sobre ou acessar Dados Pessoais para qualquer indivíduo ou para uma autoridade competente, a IBM cooperará razoavelmente com o Cliente no fornecimento de tais informações ou acesso.

### 15.3 Transferências Internacionais

O Cliente concorda que, quando a IBM razoavelmente determina que seja útil no seu fornecimento do IBM SaaS, a ela pode transferir Conteúdo, incluindo qualquer Dado Pessoal, para além de uma fronteira do país para as entidades e países notificados para o Cliente. Tal transferência pode ser feita para um país que esteja fora da Área Econômica Europeia ou para um país que não tenha sido declarado pela Comissão Europeia para fornecer um nível adequado de proteção de dados. O Cliente fornece o seu consentimento para que o IBM SaaS seja fornecido por tais entidades em tais países e é o único responsável por determinar qualquer transferência de qualquer Dado Pessoal para além de uma fronteira do país sob os termos dos Termos de Uso para cumprir com as leis aplicáveis de proteção de dados. A IBM deve cooperar de modo razoável com o Cliente, para o benefício do próprio Cliente ou para o benefício de um controlador de dados do Cliente, em seu cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo a obtenção de aprovações obrigatórias.

### 15.4 Segurança de Dados

A IBM seguirá etapas comercialmente razoáveis de acordo com suas práticas estabelecidas, conforme revisto ao longo do tempo, para implementar:

- controles projetados para limitar acesso não autorizado às instalações nas quais o Conteúdo é armazenado e processado;
- mecanismos projetados para proteger a integridade do equipamento no qual o Conteúdo é armazenado e processado;
- atividades de revisão de segurança projetadas para identificar e corrigir vulnerabilidades de segurança em sistemas, redes, sistemas operacionais e aplicativos;
- controles de tráfego de rede, da Web e de e-mail projetados para limitar o acesso não autenticado e ajudar na defesa contra vulnerabilidades conhecidas e previstas; e
- controles de gerenciamento de problema e de gerenciamento de mudanças e criação de log de tarefa e dispositivos administrativos.

## **16. Conformidade com a Legislação de Exportação Aplicável**

Cada parte concorda em estar em conformidade com as leis e regulamentos de importação e exportação aplicáveis, incluindo os dos Estados Unidos referentes a regulamentos de embargo e sanções e proibições na exportação por alguns usuários finais ou para todos os usos finais proibidos (incluindo nuclear, espacial ou míssil e armas químicas e biológicas). O Cliente declara que o Conteúdo não será, todo ou em parte, controlado pelo regulamento dos Estados Unidos denominado "International Traffic in Arms Regulation" (ITAR). O Cliente reconhece que a IBM pode usar recursos globais (residentes não permanentes usados localmente e equipe em locais de todo o mundo) para prestar e suportar remotamente o acesso ao IBM SaaS. O Cliente declara que nenhum Conteúdo acessível à IBM para o IBM SaaS precisará de uma licença de exportação ou ficará restrito de exportação para qualquer recurso global ou equipe IBM sob as leis de controle de exportação aplicáveis.

## **17. Indenização**

O Cliente concorda em indenizar, defender e inocentar a IBM com relação a qualquer reclamação de terceiros resultante ou relacionada a: 1) violação da política de Uso Aceitável pelo Cliente ou qualquer Usuário do IBM SaaS; ou 2) Conteúdo criado no IBM SaaS ou fornecido, transferido por upload ou transferido para o IBM SaaS pelo Cliente ou qualquer Usuário do IBM SaaS.

## **18. Violação de Direitos Autorais**

A política da IBM é respeitar os direitos de propriedade intelectual de terceiros. Para relatar a violação de material por direitos autorais ("copyright"), visite a Página Digital Millennium Copyright Act Notices em <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## **19. Garantia e Exclusões**

### **19.1 Sem Garantia**

SUJEITA ÀS GARANTIAS ESTABELECIDAS POR LEI QUE NÃO PODEM SER EXCLUÍDAS, A IBM NÃO FORNECE GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, COM RELAÇÃO AO IBM SaaS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE PARTICULAR, E TITULARIDADE, E QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE NÃO INFRAÇÃO.

## **20. Termos Exclusivos da Oferta do IBM SaaS**

Juntamente com o uso do IBM SaaS pelo Cliente, o Cliente reconhece e concorda que: (i) nomes, cargos, nomes de empresas e fotos de Usuários do IBM SaaS podem ser postados por um Usuário do IBM SaaS como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Usuários do IBM SaaS e (ii) a qualquer momento, o Cliente pode solicitar que um Perfil do Usuário do IBM SaaS seja corrigido ou removido do IBM SaaS e esse Perfil será corrigido ou removido, mas a remoção pode impedir o acesso ao IBM SaaS.

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir o Conteúdo para o Web site ou outro serviço de um terceiro que esteja vinculado ao ou seja tornado acessível pelo IBM SaaS, o Cliente e o Usuário IBM fornecem à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas tal interação será exclusivamente entre o Cliente e o Web site ou serviço do terceiro. A IBM não apresenta garantias ou representações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

## 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Os seguintes itens estão incluídos no valor de subscrição do IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Com base na avaliação da IBM, o Cliente receberá um número de IDs de clientes adequados para atender às necessidades de análise de dados da web. Se necessário, isso inclui de 1 a 50 IDs do Cliente sem nenhum custo para o Cliente. Quaisquer IDs do Cliente adicionais acima de 50 estão sujeitos a um encargo adicional.
- b. IBM Coremetrics Explore (Cinquenta (50) relatórios mensais incluídos)
- c. 10 (dez) segmentos do relatórios
- d. 5 (cinco) janelas de atribuição
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. Módulo de Relatório do IBM Coremetrics Web Analytics para IBM WebSphere Commerce
- h. Perfis do IBM Coremetrics LIVE
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. Suporte a Caracteres de Multibyte do IBM Coremetrics (sujeito a um encargo de migração, se aplicável)

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Com o IBM Coremetrics Enterprise Analytics, as seguintes mudanças se aplicam em tudo o que estiver incluído com o IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Cinquenta (50) relatórios mensais estão incluído, independente de quantos sites são gerenciados pelo Coremetrics Enterprise Analytics. Cada relatório do Explore enviado e executado para um site é contado individualmente até o relatório de número 50.
- b. Dez (10) segmentos de relatório são incluídos em cada site gerenciado pelo Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Cinco (05) janelas de atribuição são incluídas em cada site gerenciado pelo Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Embora os IBM Benchmark Services sejam uma parte padrão do IBM SaaS, a participação é *opcional*. Se o Cliente *não* desejar participar, avise seu Representante de Vendas. O Cliente entende que para que a IBM possa fornecer quaisquer Serviços de Comparação ("Benchmarking"), a IBM deve preparar, acessar, processar e analisar os Sumário dos Dados referentes aos Clientes IBM e usar os Dados de Sumário do Cliente para preencher os Dados Agregados usados em cada IBM Benchmarking Service. A IBM não deve divulgar para qualquer terceiro nem tornar disponível publicamente nenhum Dado de Resumo Sumário do Cliente de modo que o Cliente, suas marcas ou marcas registradas, ou qualquer Visitante ou produto possam ser identificados. De acordo com o disposto acima, juntamente com o fornecimento do IBM Benchmarking Services, nada nesse Acordo restringe a IBM de: (i) incluir Dados do Sumário do Cliente em outros Dados do Sumário de cliente para criar o conjunto de Dados Agregados, usando os Dados de Sumário do Cliente para acessar ou analisar os Dados Agregados, ou divulgar ou usar tais Dados Agregados; ou de (ii) usar os Dados de Sumário do Cliente para fornecer Serviços ao Cliente e permitir que o Cliente participe do IBM Benchmarking Service. Sob nenhuma circunstância os Dados do Sumário do Cliente devem ser divulgados, a não ser mediante pré-aprovação por escrito pelo Cliente. O Cliente não deve, sem consentimento prévio por escrito à IBM, distribuir ou, de outra forma, fornecer acesso a nenhum relatório do IBM Benchmarking ou ao seu conteúdo, nenhum Dado do Sumário ou Dado Agregado fornecido para o Cliente, para qualquer terceiro, exceto para tais orientadores e contratados, que possa ser retido junto ao uso dos Serviços pelo Cliente, estando cada caso sujeito a um contrato de confidencialidade de modo semelhante à cláusula de confidencialidade do Acordo. Os relatórios do IBM Benchmarking e seu conteúdo e os Dados Agregados são de propriedade da IBM e fazem parte das Informações Confidenciais da IBM, conforme estabelecido na cláusula de confidencialidade do Acordo. O Cliente pode fornecer aos seus funcionários e consultores cópias e



acesso a um relatório do IBM Benchmarking Service, contanto que tais pessoas estejam cientes de que é proibido distribuir tais relatórios ou seu conteúdo para terceiros.

- a. “**Os Dados do Sumário**” devem ser definidos como certas métricas de principal indicador de desempenho de um único cliente IBM.
- b. “**Os Dados Agregados**” devem ser definidos como todos os Dados de Sumário a partir de cada cliente IBM que participa de um IBM Benchmarking Service, incluindo um Subvertical deste.
- c. Um “**Subvertical**” deve ser definido como um grupo de não menos de 4 (quatro) clientes que participam de um IBM Benchmarking Service, em que cada membro de cada Subvertical é incluído em um campo semelhante de negócios com base nos produtos vendidos e nos mercados sugeridos (por exemplo, vestuário, jóias, suprimentos para escritório, etc.)..

## **21. Geral**

Se alguma disposição destes Termos de Uso for considerada inválida ou não aplicável, as disposições restantes destes Termos de Uso permanecerão em pleno vigor e efeito. O fato de alguma parte não exigir o cumprimento ou não exercer um direito quando autorizada não impede qualquer das partes de fazer isso posteriormente, em relação a esse descumprimento ou a qualquer descumprimento subsequente. Os termos destes Termos de Uso que, por sua natureza, se estenderem além do término destes Termos de Uso ou do Período de Subscrição aplicável permanecerão em vigor até serem concluídos e se aplicarão aos respectivos sucessores ou cessionários.

## **22. Acordo Integral**

Estes Termos de Uso e o Acordo constituem o acordo completo entre as partes, substituindo qualquer comunicação anterior oral ou por escrito entre o Cliente e a IBM. Se houver um conflito entre os termos destes Termos de Uso e o Acordo, estes Termos de Uso prevalecerão sobre o Acordo.

Termos adicionais ou diferentes em qualquer comunicação por escrito do Cliente (como uma ordem de compra, reconhecimento ou e-mail) serão considerados nulos. Esses Termos de Uso poderão ser alterados conforme definido neste documento.

## Parte 2 – Termos Exclusivos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos mencionados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não sejam alterados por estes termos de aditamento permanecem em vigor nos seus exatos termos. Esta Parte 2 é composta de termos de aditamento a estes Termos de Uso e é organizada conforme a seguir:

- Termos de aditamento de países da Ásia Pacífico; e
- Termos de aditamento de países da Europa, Médio Oriente e África (EMEA).

### TERMOS DE ADITAMENTO DOS PAÍSES DA ÁSIA PACÍFICO

#### AUSTRÁLIA

##### 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.

#### NOVA ZELÂNDIA

##### 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.

### TERMOS DE ADITAMENTO DA EUROPA, ORIENTE MÉDIO, ÁFRICA (EMEA)

#### ESTADOS MEMBROS DA UNIÃO EUROPEIA

*The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:*

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

#### ÁUSTRIA

##### 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.

#### ALEMANHA

##### 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 E 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.