

IBM Coremetrics Web Analytics

Условията на тези IBM Условия за употреба са в допълнение на тези на Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за Избрани IBM SaaS Оферти, както е приложимо ("Договор"). Внимателно прочетете тези IBM SaaS Условия за употреба ("Условия за употреба" или "ToU"), преди да използвате IBM SaaS и всеки асоцииран Разрешаващ софтуер. Клиентът може да използва IBM SaaS и разрешаващия софтуер, само ако Клиентът първо приеме тези Условия за употреба. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS или Разрешаващ софтуер, или чрез щракване върху бутон "Приемам", Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

АКО ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ОТ ИМЕТО НА КЛИЕНТ, ВИЕ ПОТВЪРЖДАВАТЕ И ГАРАНТИРАТЕ, ЧЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА С ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА. АКО НЕ ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА ИЛИ НЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИТЕ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА С ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА, ТОГАВА ПО НИКАКЪВ НАЧИН НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ ИЛИ НЕ УЧАСТВАЙТЕ В НИКОЯ ОТ ФУНКЦИОНАЛНОСТИТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИ КАТО ЧАСТ ОТ IBM SAAS, ИЛИ НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ НИКАКЪВ РАЗРЕШАВАЩ СОФТУЕР.

Част 1 – Общи условия

1. Цел

Тези IBM SaaS Условия за употреба ("Условия за употреба") са за следния 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

Единствено за целите на тези ToU, терминът "IBM SaaS" се отнася до конкретната IBM SaaS оферта, изложена в този раздел 1.

Клиентът може да използва IBM SaaS единствено по време на валиден абонаментен период.

2. Определения

Термините с главни букви, които не са определени в тези Условия за употреба, са определени в Договора. За целите на тези ToU, терминът "Програма" включва всички значения на термина "програма", който може да бъде използван в приложимия Договор, а терминът "Документ по сделката" включва термина "IBM SaaS Оферта".

Разрешаващ софтуер – всяка програма и асоциирани материали, предоставени на Клиента от IBM или трета страна като част от IBM SaaS офертата, за да се улесни достъпа до и използването на IBM SaaS.

Практика за поверителност – условията на Практиката за поверителност, намираща се в Интернет на адрес <http://www.ibm.com/privacy>, и всяко последвало нейно изменение.

3. Общи ценови условия

3.1 Метрики

Милион сървърни повиквания (MSCs) е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. MSC са един (1) милион сървърни повиквания. Сървърно повикване представлява данни, предадени и обработени от IBM SaaS като резултат от събитие с етикет, иницирано от

следен посетител, за един ClientID. Сървърно повикване, обработено от различни ClientID, ще се счита за уникално сървърно повикване за всеки уникален ClientID. ClientID разделя и/или контролира правата за достъп в IBM SaaS, което може да съдържа данни от един или повече уеб сайта на Клиент. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие броят Милион сървърни повиквания, използвани по време на периода за измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) или Документа по сделката.

Милион Маркетингови впечатления (MMI) е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. MMI са един (1) милион събрани и обработени маркетингови впечатления. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие броят на MMI, използвани по време на периода за измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) или Документа по сделката.

Идентификатор на единица е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Идентификаторът на единица е уникален идентификатор, който може да бъде упоменат в SaaS средата от различни термини, които може да включват, но няма да са ограничени само до, ClientID, идентификатор на партньор, идентификатор на доставчик, идентификатор на търговец или EDI идентификатор в IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие броят Идентификатори на единици, идентифицирани в IBM SaaS по време на периода за измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.

За IBM SaaS, ClientID (разглеждан често като ClientID при употребата на SaaS) разделя и/или контролира правата за достъп до данни в IBM SaaS, който може да включва обработените данни от един или повече уеб сайтове. Необходими са допълнително Идентификатори на единици, ако Клиентът надвишава количеството, упълномощено от IBM SaaS.

Ангажимент е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат придобити. Даден Ангажимент се състои от професионални и/или обучителни услуги, включващи, но неограничено до събитие по обучение, бизнес анализ или базирано на резултат събитие на услуги. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие всеки Ангажимент.

3.2 Цени и фактуриране

3.2.1 Настройка

Ще бъдат приложени еднократни цени за настройка при първоначално предоставяне на IBM SaaS. Стойността и срокът на фактуриране ще бъдат указани в Документа по сделката и ще се фактурират по съответния начин.

3.2.2 Опции за фактуриране

Периодът на абонамент за тази IBM SaaS оферта може да бъде поръчан за до шестдесет (60) месеца.

Дължимата стойност за IBM SaaS е указана в Документа по сделката. Опциите за фактуриране за цената за IBM SaaS абонамент са както следва:

- a. Цялата сума на задължението (авансово)
- b. Месечно (на вноски)
- c. На четиримесечие (авансово)
- d. Годишно (авансово)

Указаната опция за фактуриране ще бъде валидна за продължителността на указания в PoE срок или в Документа по сделката. Дължимата стойност за всеки цикъл на фактуриране ще бъде базирана на годишната абонаментна такса и броя на циклите за фактуриране през годината.

3.2.3 Частични месечни такси

Частичната месечна такса е разпределена пропорционално дневна стойност, с която Клиентът ще бъде таксуван и ще бъде включена в първата фактура. Частичните месечни такси се изчисляват въз основа на оставащите дни на частичния месец, стартиращ на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че за него е наличен достъп до IBM SaaS.

3.2.4 Надценки

Ако реалното използване от Клиента на IBM SaaS през всяко бизнес тримесечие (въз основа на календарна година) надвишава три (3) пъти упълномощаването, указано в Лицензионния сертификат или Документа по сделката, тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за

надценката, в съответствие с тарифите за надценка, указани в приложимия Лицензионен сертификат или Документ по сделката. Ако за Клиента бъде извършена доставка в рамките на дадено бизнес тримесечие, надценката ще бъде разпределена пропорционално.

3.2.5 Настройка при поискване

Частите за настройка при поискване ще бъдат фактурирани при осъществяване на поръчка с IBM и ще са платими, както е изложено по-долу в Споразумението или Документа по сделката.

3.2.6 Услуги от разстояние (базирани на човешкия фактор)

Стойността и срокът на фактуриране за допълнителни отдалечени услуги ще бъдат указани в Документа по сделката и ще се фактурират по съответния начин.

4. Създаване на акаунт и достъп

Когато IBM SaaS потребителите се регистрират за акаунт ("Акаунт"), IBM може да предостави на IBM SaaS потребителя идентификатор и парола за Акаунт. Клиентът е отговорен да гарантира, че всеки IBM SaaS потребител управлява и поддържа своята информация за Акаунт актуална. По всяко време Клиентът може да заяви, че всички Лични данни, предоставени като част от регистрирането за Акаунт или използването на IBM SaaS, да бъдат коригирани или премахнати от информацията за Акаунт, и тази информация ще бъде коригирана или премахната, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

Клиентът е отговорен за гарантирането, че всеки IBM SaaS потребител защитава своите идентификатор и парола за Акаунт и контролира кой може да осъществи достъп до IBM SaaS потребителски акаунт или да използва IBM SaaS от името на Клиента.

5. Замени

Определени IBM SaaS оферти могат да бъдат придобити на намалена цена, за да подменят квалифицирани IBM SaaS оферти. Клиентът се съгласява, че IBM ще прекрати ползването от Клиента на заменената IBM SaaS оферта, когато на Клиента бъде предоставен достъп до подменената IBM SaaS оферта.

6. Разрешаващ софтуер

Тази IBM SaaS оферта може да включва Разрешаващ софтуер, предоставен от IBM или трета страна доставчик. Ако Клиентът изтегли или инсталира даден Разрешаващ софтуер, Клиентът се съгласява да не използва този Разрешаващ софтуер за цели, различни от тези за улесняване или разрешаване на достъпа и използването на IBM SaaS от Клиента. Ако Разрешаващият софтуер е предоставен с отделно лицензно споразумение (например, IBM Международно лицензно споразумение за негаранционни програми ("ILAN") или друго лицензно споразумение на IBM или трета страна) по време на инсталирането или изтеглянето, това отделно споразумение ще ръководи неговото използване. Клиентът се съгласява, че Клиентът приема тези условия като приеме тези ToU или изтегли, инсталира или използва Разрешаващия софтуер.

Разрешаващият софтуер, включен към IBM SaaS, е:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. Настройка при поискване

Частите за настройка при поискване на IBM SaaS могат да бъдат поръчани от Клиента въз основа на тяхната нужда и са предмет на тези Условия за употреба, Споразумението и всеки приложим Документ по сделката.

Достъпни са следните части за настройка при поискване като част от IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Услуги от разстояние (базирани на човешкия фактор)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Осигурява до 40 часа отдалечено консултиране, добри практики, обучение и конфигуриране за въвеждането на Клиенти в IBM Coremetrics Web Analytics. Услугите изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Осигурява до 10 часа отдалечено консултиране, добри практики, обучение и конфигуриране за въвеждането на Клиенти за IBM Coremetrics LIVEmail. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

За клиенти с динамична доставка, осигурява до 48 часа отдалечено консултиране, добри практики, обучение и конфигуриране за въвеждането на Клиенти в IBM Coremetrics Content Recommendations. За клиенти с фиксирана доставка, осигурява до 40 часа. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Осигурява до 16 часа отдалечен анализ на уеб сайта на Клиента за оптимално поставяне на етикет. Това може да включва, но без да се ограничава само до, осигуряване на добри практики и определяне на изискванията за поставяне на етикет, както и идентифициране на пропуските при поставянето на етикет. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Осигурява до 48 часа насоки посредством разширен анализ за осигуряване на по-задълбочено разбиране на резултатите на сайта и определяне на ключови проблеми и точки на износване. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Осигурява до 48 часа задълбочен анализ на производителността на типове и канали на посетители в целия сайт на клиента, от влизането до излизането. Тази оферта предоставя също така оценка за здравето на сайта относно потребителското обслужване през целия жизнен цикъл и възможностите за подобряване на обслужването на посетители на ключови точки на преобразуване. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Осигурява до 50 часа ускорено събиране на данни за базова линия чрез предоставянето на потребителски глобален Javascript файл, който да разглежда изискванията и документацията поставяне на етикет на клиента, за да може да се поддържа javascript файлът. Услугите се закупуват на базата на уеб домейн и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Този семинар, който включва до 40 часа обучение, ще подпомогне новите и настоящи клиенти как да използват данните, за да осъществяват анализ и вземане на решения. Осигурява насоки относно ключови индикатори за производителността и как да използваме отчетите за осъществяване на бизнес целите. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

Този семинар, който включва до 40 часа обучение, ще позволи на търговските мениджъри на клиента да използват по-добре данните, да извършват анализи и да разработват стратегия за поставяне на етикет на атрибут, за да се извърши най-добрият анализ. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Този семинар, който включва до 30 часа обучение, ще обучи нови и настоящи клиенти как правилно сами да поставят етикет на уеб сайт, вместо да ангажират инженер по реализация. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Този семинар, който включва до 32 часа, ще помогне за ръководенето на клиента как да изгради стабилна рамка за категоризация на стоките, за да управлява данните, използвани за отчети за продажбата на стоки. Услугите се закупуват на базата на ClientID и изтичат 90 дни след покупката, независимо дали всички часове са били използвани.

9. Спиране на IBM SaaS и прекратяване

9.1 Спиране

9.1.1 Спиране на Потребителски акаунт

В случай на нарушаване на Условието за употреба, на Договора или на Политиката за приемлива употреба, злоупотреба с интелектуална собственост на IBM или нарушаване на приложимото законодателство от IBM SaaS потребител, IBM си запазва правото да преустанови или анулира достъпа на нарушилия потребител на IBM SaaS до IBM SaaS, и/или да изтрие съдържанието на нарушилия потребител на IBM SaaS по всяко време. IBM ще уведоми Клиента за всяко действие по преустановяване или анулиране.

9.1.2 Спиране на Потребителски акаунт

Ако акаунтът на Клиента е пресрочен с 30 дни или повече (с изключение по отношение на цени, тогава след разумен спор на добра воля), в допълнение на всички негови други права или задължения, IBM си запазва правото да суспендира предоставения на Клиента IBM SaaS, без отговорност за Клиента, докато тези суми не бъдат платени изцяло; при условие обаче, че прекратяването няма да влезе в сила, освен ако IBM не е дал на Клиента писмено предизвестие от поне 10 работни дни, че неговият акаунт е пресрочен.

9.2 Прекратяване

IBM може да спре достъпа на Клиента до IBM SaaS поради причина, ако Клиентът нарушава условията на Договора или на тези ToU, и това нарушение не е отстранено в рамките на разумен период от време след получаването на писмено уведомление от IBM. След спирането, достъпът на Клиента и други права за IBM SaaS ще бъдат анулирани и прекратени. В подобен случай Клиентът и неговите IBM SaaS потребители трябва да прекратят всяка последваща употреба на IBM SaaS и да унищожат всички копия на асоциирания Разрешаващ софтуер в тяхно притежание или контрол.

10. Подновяване на абонаментен период

10.1 Автоматично подновяване на абонаментен период

За клиенти на Международния договор на IBM за Passport Advantage или Международния договор на IBM за Passport Advantage Express, условията на първите два параграфа на раздел 3.5.4 на Договора: Годишно подновяване на Софтуерен абонамент и поддръжка и Избрана поддръжка, включително всички приложими Уникални за страната условия, се прилагат към тази IBM SaaS оферта, с изключение на тези за целите на настоящите Условия за употреба:

- a. думите "софтуерен абонамент и поддръжка" или "избрана поддръжка" са заменени от думите "IBM SaaS абонаментен период"; и
- b. за предотвратяване на автоматично подновяване на Периода на абонамент на IBM SaaS, Клиентът трябва да предостави на IBM писмено предизвестие от деветдесет дни (90) за прекратяване преди крайната дата на приложимия Период на абонамент.

10.2 Изисквано подновяване от Клиент

За клиенти на Международния договор на IBM за Избрани IBM SaaS Оферти, въпреки всичко противоположно в този Договор (включително уникалните за страната условия), IBM SaaS офертата няма да се поднови в края на първоначалния Период на абонамент. За да продължи да използва IBM SaaS след първоначалния Период на абонамент, Клиентът трябва да придобие нов

абонамент за IBM SaaS съгласно условията на Международния договор на IBM за Passport Advantage или Международния договор на IBM за Passport Advantage Express, както е приложимо.

11. Спешна профилактика и редовно насрочена профилактика

IBM може да изпълнява редовно насрочена профилактика по време на служебните прозорци, определени от IBM. Възможно е да настъпват други планирани и непланирани периоди на престой. IBM SaaS няма да бъдат достъпни през това време.

12. Обновления; приложими условия и оторизация за автоматични обновления

Тези Условия за употреба се прилагат за всички подобрения, модификации, изменения, поправки, обновления, допълнения, допълнителни компоненти и подмени за IBM SaaS (общо, "Обновления"), които IBM може да предостави или да даде достъп за IBM SaaS, предмет на допълнителни условия, предоставени от IBM и приложими за подобни Обновления. Клиентът упълномощава IBM, и се съгласява, че IBM може, в съответствие със стандартните работни процедури на IBM, автоматично да предава, осъществява достъп до, инсталира и по друг начин да предоставя Обновления за IBM SaaS, без предизвестие или нужда от съгласие. IBM няма задължение и нищо в тези Условия за употреба не следва да се счита за изискване към IBM да създава, осигурява или инсталира Обновления.

13. Обновления на Условията за употреба

IBM си запазва правото проспективно да модифицира тези Условия за употреба, да отчита всички Обновявания, които IBM може да осигури или предостави за IBM SaaS по време на Абонаментния период, и както се изисква от приложимото законодателство, като предостави предизвестие от поне тридесет (30) дни за подобни модифицирани условия на Клиента. Подновяванията на абонамент ще бъдат ръководени от действащите Условия за употреба по време на подновяването.

14. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка се осигурява за IBM SaaS офертата и Разрешаващия софтуер, както е приложимо, по време на абонаментния период. Тази техническа поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Информация относно Техническа поддръжка може да бъде намерена на следния URL:

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

15. Поверителност на данните и защита на данните

15.1 Задължения на Клиента

Във връзка с всички Лични данни, предоставени от или чрез Клиента на IBM, Клиентът ще бъде отговорен като единствен контролер на лични данни за спазването на всички приложими закони за защита на данни или подобни закони, като например, но без да се ограничава само до, Директива ЕС 95/46/ЕС (и закони, прилагащи тази Директива), която регулира обработването на Лични данни, включително специални категории данни, тъй като такива термини са определени в тази Директива (и законите, прилагащи тази Директива).

Клиентът се съгласява да се съобщи с всички законово изисквани съгласия, оторизации и одобрения, и да направи всички необходими заявления, преди да (i) включи Лични данни в Съдържанието и да (ii) използва Разрешаващия софтуер и IBM SaaS.

Клиентът потвърждава и приема, че е единственото отговорно лице за всички Лични данни, които може да се съдържат в Съдържанието, включително всяка информация, споделена от IBM SaaS Потребител с трети страни от името на Клиента. Клиентът е единственото отговорно лице за определяне на целите и начините за обработване на Личните данни от IBM съгласно тези Условия за употреба, включително, че това обработване, съгласно инструкциите на Клиента, няма да постави IBM в нарушение на приложимите закони за защита на данните.

IBM SaaS не е предназначен за съхранение или получаване на Поверителна лична информация или Защитена здравна информация (както е определено по-долу), под каквато и да е форма, и Клиентът ще бъде отговорен за приемливи разходи и други суми, които IBM може да понесе, свързани с такава информация, предоставена на IBM, или за загубата или разкриването на такава информация от IBM, включително такива, произлизащи от жалби от трети лица. "Поверителна лична информация" е: 1) Лични данни, загубата на които би довела до изискване за известие за нарушение на данните, и включва, но не е ограничена само до, финансова информация,

национален идентификационен номер (напр. Социален осигурителен номер (SIN), Номер за социално осигуряване (SSN)) или друг издаван от правителството идентификационен номер, като например номер на свидетелство за управление на МПС или паспорт, номер на банкова сметка, номер на кредитна карта или дебитна карта; и 2) Лични данни, свързани с раса или етнически произход, сексуална ориентация или политически възгледи или религиозни, идеологични или философски вярвания или дейности, или членство в търговски съюз. "Защитена здравна информация" е "индивидуално определима здравна информация", както е определено в Закона за преносимост и отчетност на здравната информация от 1996 г. ("HIPAA"), изменен.

Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва Съдържание, включително всякакви Лични данни, през държавна граница чрез субекти и държави, съобщени на Клиента. IBM съблюдава законите на САЩ – Рамката на ЕС за лична неприкосновеност, както е постановено от Министерството на търговията на САЩ по отношение на събирането, използването и запазването на информация, събрана от Европейския съюз. За повече информация относно личната неприкосновеност или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM също така ще сключи договор с Клиента, въз основа на стандартните примерни договорни клаузи на ЕС за трансфер на лични данни, където това се изисква. Клиентът е единственото отговорно лице за определяне и потвърждение, че всеки трансфер на Лични данни през държавните граници, съгласно Условието на употреба, отговаря на приложимите закони за защита на данните. IBM ще сътрудничи на Клиента, за сметка на контролера на данни на Клиента, при неговото изпълнение на всяко правно изискване, включително придобиването на задължителни разрешителни.

Ако IBM направи промяна на начина, по който обработва или защитава Лични данни като част от IBM SaaS, и тази промяна причини Клиентът да не съответства на законите за защита на данни, които са приложими за него, Клиентът може да прекрати текущия Абонаментен период за засега IBM SaaS, като предостави писмено предизвестие на IBM в рамките на тридесет (30) дни след като IBM е известил на Клиента за промяната. Всяко такова прекратяване няма да задължава IBM да връща пари или кредит на Клиента.

15.2 Задължения на IBM

ще обработва единствено Лични данни по начин, който е необходим в разумни граници за предоставянето на IBM SaaS, и само с тази цел.

IBM ще обработва единствено Лични данни при предоставянето на IBM SaaS, както е описано от IBM, и Клиентът се съгласява, че описанието, предоставено от IBM, е съответстващо на инструкции за обработка на Клиента.

След писмена заявка от Клиента, последвала прекратяване или изтичане на или тези Условия за употреба, или на Договора, IBM ще унищожи или върне на Клиента цялото Съдържание, определено от Клиента като Лични данни.

Ако от Клиента или контролер на данни на Клиента се изисква по приложимите закони за защита на данните да предостави информация относно или достъп до Личните данни на дадено лице или на съответния орган, IBM ще сътрудничи с Клиента при предоставянето на такава информация или достъп.

15.3 Защита на Съдържанието

Въпреки клаузите на този Договор, IBM поема задължението да защитава Съдържанието на Клиента посредством практиките и стандартите, описани в тези Условия за употреба.

- a. IBM няма да разкрива преднамерено или да използва Съдържание на Клиента, освен за работа с и изпълнение на IBM SaaS, както е предвидено в тези Условия за употреба, предмет на спазването на IBM на приложимото законодателство.
- b. IBM ще обработва само Съдържание на Клиента в системи, използвани за хостване и работа с IBM SaaS, в които IBM е приложил практиките и процедурите за защита, споменати по-долу.

15.4 Практики за защита

IBM прилага и поддържа практики и процедури, които могат да бъдат променяни периодично, по отношение на системите, използвани за хостване и работа с IBM SaaS. Тези практики и процедури са проектирани да намалят уязвимостта на нашите системи от случайни загуби, незаконни влизания, неоторизиран достъп, разкриване или промяна на информация, или незаконни действия, които мога да попречат на, да злоупотребят с или по друг начин да повредят

Съдържанието или употребата от страна на Клиента на IBM SaaS. Описание на практиките и процедурите, приложими за IBM SaaS, включително приложимите технически и операционни мерки, е достъпно за Клиента след заявка. Клиентът е отговорен за определянето дали тези практики и процедури са подходящи, за да отговорят на изискванията на Клиента. Чрез използването на IBM SaaS, Клиентът признава приемането от негова страна на IBM практиките и процедурите и тяхната адекватност за целите на Клиента. Освен съгласно конкретно указаното в Практиките за защита за IBM SaaS, IBM не дава гаранции относно каквито и да е функции за защита.

16. Спазване на приложимия закон за износ

Всяка страна се съгласява с всички приложими закони и разпоредби за импорт и експорт, включително тези на САЩ по отношение на разпоредби за ембарго и санкции, и забрани за експорт от определени крайни потребители или за някаква забранена крайна употреба (включително ядрени, космически или ракетни, и химически и биологически оръжия). Клиентът удостоверява, че Съдържанието няма, като цяло или отчасти, да бъде контролирано от Регламента на САЩ за международния трафик на оръжия (ITAR). Клиентът признава, че IBM може да използва глобални ресурси (непостоянни представители, използвани на местно ниво, и персонал с местоположение по целия свят), за да оказва дистанционна подкрепа за доставката на IBM SaaS. Клиентът удостоверява, че нито едно Съдържание, достъпно за IBM относно IBM SaaS, няма да изисква лиценз за износ или е ограничено от износа до всеки глобален ресурс или персонал на IBM съгласно приложимите закони за контрол на износа.

17. Освобождаване от отговорност

Клиентът се съгласява да предпазва, защитава и да освобождава от отговорност IBM спрямо жалби от трети страни, произлизащи от или свързани с: 1) нарушаване на Политиката за приемлива употреба от Клиента или всеки IBM SaaS потребител; или 2) Съдържание, създадено в IBM SaaS или предоставено, качено или прехвърлено в IBM SaaS от Клиента или всеки IBM SaaS потребител.

18. Нарушение на авторското право

Политиката на IBM е да спазва правата върху интелектуална собственост на другите. а да докладват нарушение на авторското право на материал, моля, посетете страницата за обявления, свързани със Закона за авторските права в цифровото хилядолетие на <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Гаранция и Изключения

19.1 Споразумения за ниво на услуга и Гаранционни изключения

IBM SaaS се предоставя съгласно Споразумението за ниво на услуга ("SLA") приложено към тези TOU и средствата за защита, изложени в това SLA. SLA е единственото и изключително средство за защита на Клиента по отношение на ангажиментите за ниво на услуга, определени там.

ПРЕДМЕТ НА SLA ИЛИ ВСИЧКИ ИЗИСКВАНИ ОТ ЗАКОНА ГАРАНЦИИ, КОИТО НЕ МОГАТ ДА БЪДАТ ИЗКЛЮЧЕНИ, IBM НЕ ДАВА ГАРАНЦИИ ИЛИ ДРУГИ ПОДОБНИ УСЛОВИЯ, ИЗРИЧНИ ИЛИ КОСВЕНИ, ОТНОСНО IBM SaaS, ВКЛЮЧИТЕЛНО, НО БЕЗ ДА СЕ ОГРАНИЧАВА САМО ДО, ВСИЧКИ КОСВЕНИ ГАРАНЦИИ ИЛИ УСЛОВИЯ ЗА ПРОДАВАЕМОСТ, ЗАДОВОЛИТЕЛНО КАЧЕСТВО, ПРИГОДНОСТ ЗА ОПРЕДЕЛЕНА ЦЕЛ, И СОБСТВЕНОСТ, И ВСЯКАВИ ГАРАНЦИИ ИЛИ УСЛОВИЯ ЗА НЕНАРУШЕНИЕ.

IBM не дава гаранции, че ще осигури непрекъснато, защитено функциониране или функциониране без грешки на IBM SaaS, или че IBM ще може да предотврати прекъсване на IBM SaaS от трета страна, или че IBM ще коригира всички дефекти.

Клиентът е отговорен за резултатите, получени от употребата на IBM SaaS.

20. Уникални условия на IBM SaaS офертата

Във връзка с използването от Клиента на IBM SaaS, Клиентът приема и се съгласява, че: i) имената, заглавията, имената на компанията и снимките на потребител на IBM SaaS могат да бъдат публикувани от IBM SaaS потребителя като част от профил ("Профил") и че Профилът може да бъде разглеждан от други IBM SaaS потребители, и ii) по всяко време Клиентът може да заяви Профил на IBM SaaS потребител да бъде поправен или премахнат от IBM SaaS, и подобен

Профил ще бъде поправен или премахнат, но премахването може да попречи на достъпа до IBM SaaS.

Ако Клиентът или даден потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт или друга услуга на трети страни, които са свързани или достъпни от IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM предоставят на IBM съдържанието, за да разрешат такова предаване на съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за съдържанието на подобни сайтове или услуги от трети страни.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

В цената на абонамент за IBM Coremetrics Web Analytics са включени следните:

- a. Въз основа на оценката на IBM, на Клиента ще бъде предоставен подходящ брой ClientID, за да посрещнат своите нужди за уеб анализи. Ако е необходимо, това включва от 1-50 ClientID безплатно за Клиента. Всички допълнителни ClientID, надхвърлящи 50, са предмет на допълнителна такса.
- b. IBM Coremetrics Explore (Включени са петдесет (50) Отчета от изследване на месец)
- c. Десет (10) сегмента на отчет
- d. Четири (4) прозореча за определение
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module за 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 (ако е приложимо, прилага се такса за миграция)
- m. До един (1) активиран идентификатор на Клиент в IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Съхранените "Данни за действия в сесията" включват, но не са ограничени само до, подробни записи, свързани със сесията на Посетителя, включително времеви индикатори, категории, и идентификатори на страници за всички страници, прегледани в рамките на сесията на Посетителя. IBM Coremetrics ще съхранява Данни за действия в сесията тринадесет (13) седмици. След този период Данните за действия в сесията се изтриват. Това премахване на данни ще повлияе на "настройката" на отчитането (отчитане, изискващо потребителска конфигурация и инициация), включително, но без да се ограничава само до, Сегменти от предишен отчет, Clickstream, TruePath, Анализ на входяща връзка и Анализ на връзка в сайта, отчитащи времеви период, които са преминали.
- o. Съхранените "Данни за отчитане на LIVEview" включват, но не са ограничени само до, данни, използване за възпроизвеждане на резултати в отчета за припокриване на LIVEview щраквания за избрания от потребителя времеви период, както и други местоположения, където тези данни се използват, включително, но без да се ограничава само до, изтегляния, експорти и Page Zoom отчети. IBM Coremetrics ще съхранява Данни за отчитане на LIVEview тринадесет (13) седмици. След този период Данните за отчитане на LIVEview се изтриват.
- p. Съхранените "Данни за действия на посетител" включват, но не са ограничени само до, посетителска история от страници, продукти, пазарни дейности, поръчки и други избрани дейности, асоциирани с Посетител. IBM Coremetrics ще съхранява Данни за действия на посетител на Клиента тринадесет (13) месеца. След този период Данните за действия на посетител се изтриват. Това премахване на данни ще повлияе на "настройката" на отчитането (отчитане, изискващо потребителска конфигурация и инициация), включително, но без да се ограничава само до, анализ на сегменти на профила във времеви периоди, които са преминали.
- q. Съхранените "Профилни данни НА ЖИВО" включват атрибути на профил на Посетител, включително, но без да се ограничават само до, регистрационни данни на Посетител, като например имейл адрес, пол, възраст и образование, както и ключови събития за Посетителя,

включително, но без да се ограничава само до, дата на първо посещение, кумулативни разходи и първоначален референтен източник. IBM Coremetrics ще съхранява Профилни данни НА ЖИВО на Клиента за продължителността на Абонаментния период.

- г. Съхранените "Данни от стандартен отчет" включват отчети и табла от добри практики, които IBM Coremetrics обработва автоматично всяка вечер, без настройка на Клиент. IBM Coremetrics ще съхранява Стандартните отчети на Клиента за двадесет и седем (27) месеца последователно. Това извеждане на отчет ще повлияе също и на производните таблици за потребителски отчет. Бележка: Данните за Метрики от горен ред (Раздел 2(в)(iii)) ще бъдат съхранявани за продължителността на Абонаментния период.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

С IBM Coremetrics Enterprise Analytics се прилагат следните промени за нещата, които са включени в IBM Coremetrics Web Analytics:

- а. Включени са общо петдесет (50) Отчета от изследване на месец, без значение колко сайта се управляват от Coremetrics Enterprise Analytics. Всеки подаден Отчет от изследване, проведено за даден сайт, ще бъде отчетено индивидуално спрямо петдесетте (50).
- б. Десет (10) сегмента на отчет ще бъдат включени за всеки сайт, управляван от Coremetrics Enterprise Analytics.
- в. Четири (4) прозореца за определение ще бъдат включени за всеки сайт, управляван от Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Въпреки че IBM Benchmark услугите са стандартна част от IBM SaaS, участието е *по желание*. Ако Клиентът *не* желае да участва, моля, уведомете Вашия Търговски представител. Клиентът разбира, че, за да може IBM да предостави Бенчмаркинг услуги, IBM трябва да подготви, осъществи достъп до, обработи и анализира Обобщаващите данни относно IBM Клиентите, и да използва Обобщаващите данни на Клиента, за да попълни Агрегатните данни, използвани във всяка IBM Бенчмаркинг услуга. IBM няма да разкрива на трети страни, нито пък ще предоставя публично Обобщаващи данни на Клиента по начин, който идентифицира Клиента или марките на неговите продукти, или търговските марки, или даден Посетител. Предмет на горепосоченото, във връзка с предоставянето на IBM Бенчмаркинг услугите, нищо в това Споразумение няма да ограничава IBM от: (i) добавяне на Обобщаващи данни на Клиента до Обобщаващи данни на други клиенти, за да създаде пул от Агрегатни данни, използване на Обобщаващите данни на Клиента за достъп или анализиране на Агрегатни данни, или разкриване или използване на тези Агрегатни данни; или (ii) използване на Обобщаващите данни на Клиента за предоставяне на Услуги за Клиента и позволяване на Клиента да участва в IBM Бенчмаркинг услугата. При никакви обстоятелства Обобщаващите данни на Клиента няма да бъдат разкривани, освен ако това не е писмено одобрено предварително от Клиента. Клиентът няма, без предварително писмено съгласие на IBM, да разпределя или да предоставя по друг начин достъп до IBM Бенчмаркинг отчет или неговото съдържание, или Обобщаващи или Агрегатни данни, предоставени на Клиента, на трети страни, с изключение на такива консултанти и изпълнители, които може да са ангажирани във връзка с използването на Услугите от Клиента, и във всеки случай, предмет на споразумение за поверителност във формат, подобен на клаузата за поверителност на Споразумението. IBM Бенчмаркинг отчетите и тяхното съдържание, и Агрегатните данни, са собственост на IBM и са Поверителна информация на IBM, както е изложено в клаузата за поверителност на Споразумението. Клиентът може да предостави на своите служители и консултанти копия на и достъп до отчет за IBM Бенчмаркинг услуга, при условие че тези лица са уведомени за тяхното задължение да не разпределят тези отчети или тяхното съдържание до трети страни.

- а. "Обобщаващите данни" трябва да бъдат дефинирани като определени ключови метрики на индикатор за производителността в единичен IBM клиент.
- б. "Агрегатните данни" трябва да бъдат дефинирани като всички Обобщаващи данни от всеки IBM клиент, участващ в IBM Бенчмаркинг услуга, включително техен Подвертикал.
- в. "Подвертикал" трябва да бъде определен като група от не по-малко от четири (4) клиента, които участват в IBM Бенчмаркинг услуга, където всеки член на всеки Подвертикал е ангажиран в подобна област на бизнеса, въз основа на продадените продукти и разглежданите пазари (напр. облекло, бижута, офис консумативи и т.н.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service осигурява стандартизиран пакет за експорт на данни, който включва raw данните на Клиента, достъпни в IBM Coremetrics. Услугата за експорт на стандартни данни включва множество файлове с определен формат, съдържащи информация относно посетителски данни от преглеждане на страници, страници, продукти, дейности от пазаруване, регистрации, поръчки/транзакции и технически свойства на Посетител. Данните са структурирани в множество файлове с данни. Експортът може да бъде насрочен ежедневно или ежеседмично.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service осигурява стандартизиран пакет за експорт на данни за еднократна употреба, който включва raw данните на Клиента, достъпни в IBM Coremetrics. Експортният времеви обхват на данните зависи от параметрите за изтриване на данни, указани в този Раздел 20, въпреки това, без значение от езика, експортният времеви обхват на данните е ограничен до максимум две години архивни данни на Клиента. Данните са структурирани по същия начин като данните в IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services упълномощават клиента за типа и ежемесечния брой уникални Разширени отчети, съгласно абонамента. Например:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services за 5 Опростени отчетата упълномощават Клиента за до 5 месечни уникални Разширени отчетата, категоризирани от IBM като опростени по сложност.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services за 2 Сложни отчетата упълномощават Клиента за до 2 месечни уникални Разширени отчетата, категоризирани от IBM като Сложни.

Опростените отчети се определят като такива, които произвеждат по-малко от 1 милион реда с данни и само за въвеждане, в зависимост от IBM Coremetrics събраните данни от уеб анализ на Клиента, но без други допълнителни импортнати данни, нито пък резултата от други отчети. Всички други отчети са определени като Сложни отчети.

Ако Клиентът изисква тази функция за Услуги за Разширен отчет, Клиентът ще бъде таксуван със сума, съдържаща се в персонализираното заявление за работа, която се регулира от отделно споразумение за професионални услуги между IBM и Клиента.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension предоставя опция на Клиента да задържи определени елементи от съхранени данни за удължен период, а именно:

- допълнително 12 седмично задържане на Данни за действия в сесията
- допълнително 12 месечно задържане на Данни за действия на посетител
- допълнително 12 месечно задържане на статични отчети
- допълнително 12 седмично задържане на данни на Постоянен сегмент на отчет

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension предоставя опция на Клиента да задържи определени елементи от съхранени данни за удължен период, а именно:

- допълнително 12 месечно задържане на IBM Coremetrics Explore данни
- допълнително 12 месечно задържане на IBM Coremetrics Explore отчети

21. Общи

Клиентът приема и се съгласява, че IBM може да използва cookie и технологии за проследяване, за да събира и използва основни статистики относно употребата от страна на Клиента на IBM SaaS, в съответствие с IBM онлайн политика за поверителност, достъпна на <http://www.ibm.com/privacy>.

Ако някоя клауза на тези Условия за употреба е счетена за невалидна или неприложима, оставащите клаузи в Тези условия за употреба остават в пълна сила и действие. Всяка от страните може по всяко време да изиска от другата страна да изпълни стриктно задълженията си. Всички условия от тези Условия за употреба, които по своя характер се простират отвъд прекратяването на тези Условия за употреба или приложимия Абонаментен период, остават в сила докато бъдат изпълнени, и важат за съответните им правоприемници.

22. Цялостност на договора

Пълното споразумение между страните, заменящо всяка предишна устна или писмена комуникация между Клиента и IBM, съдържа тези Условия за употреба и Споразумението. Ако съществува конфликт между условията на тези Условия за употреба и Договора, тогава тези Условия за употреба имат приоритет над Договора.

Допълнителни или различни условия във всяко писмено съобщение от Клиента (като например поръчка за покупка, потвърждение или електронна поща) са невалидни. Тези Условия за употреба могат да бъдат изменени, само както е предвидено тук.

IBM SaaS Условия за употреба

Част 2 – Специфични за страната условия

Следните условия подменят или модифицират споменатите условия в Част 1. Всички условия в Част 1, които не са променени от тези поправки, остават немодифицирани и в сила. Тази част 2 е съставена от поправки на тези Условия за употреба и е организирана, както следва:

- Поправки за страните от Азиатско-тихоокеанския регион; и
- Поправки за страните в Европа, Близкия Изток и Африка.

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ ОТ АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЯ РЕГИОН

АВСТРАЛИЯ

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.

НОВА ЗЕЛАНДИЯ

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.

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ В ЕВРОПА, БЛИЗКИЯ ИЗТОК, АФРИКА (ЕМЕА)

СТРАНИ ЧЛЕНКИ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

Следното се добавя към раздел 19: Гаранция и Изключения:

В Европейския съюз ("ЕС") потребителите имат законови права, управляващи продажбата на потребителски стоки, според приложимото национално законодателство. Подобни права не се засягат от условията, изложени в този раздел 19: Гаранция и Изключения.

АВСТРИЯ

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.

ГЕРМАНИЯ

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.

ИРЛАНДИЯ

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).

ИРЛАНДИЯ И ОБЕДИНЕНОТО КРАЛСТВО

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.

Споразумение за ниво на услуга

Това Споразумение за ниво на услуга (SLA) за следния 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 предоставя това SLA на своите клиенти, което е предмет на следните условия. Ще се прилага версията на това SLA, което понастоящем е в процес на стартиране или подновяване на условията на Вашия абонамент.

1. Определения

- "Престой на приложение" означава период от време, през който потребителите на хостваните от IBM части на интерфейса на приложението не могат да ползват всички аспекти на Услугата, за които имат подходящи разрешения. Само за разяснение, няма "Престой", ако някой потребител може да използва даден аспект на Услугата, за който имат подходящи разрешения.
- "Оторизирано лице за контакт" означава лице, което Вие сте посочили пред IBM, което е оторизирано да предявява искания съгласно това SLA.
- "Кредит за достъпност" означава защитата, която IBM ще предостави за доказано искане. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на цени на бъдеща фактура или абонамент за услугата.
- "Иск" означава иск, подаден от оторизирано лице за контакт до IBM съгласно това SLA, че дадено ниво на услугата не е съответствало през даден Договорен месец.
- "Договорен месец" означава всеки пълен месец през периода на Услугата, считано от 12:00 часа преди обяд Гринуичко време на първия ден от месеца до 11:59 часа след обяд Гринуичко време на последния ден от месеца.
- "Клиент" или "Вие" или "Ваш" означава субект, който се абонира за Услугата директно от IBM, и не попада по условие в каквито и да е задължения в материално отношение, включително задължения за плащане, по своя договор с IBM за Услугата.

- g. "Престой" означава Престой на приложение и/или Престой при входяща обработка, приложим за съответното Ниво на услуга, показано на таблицата по-долу. Престоят не включва периода от време, през който услугата не е достъпна, в резултат на:
- Планиран престой на системата.
 - Форсмажорни обстоятелства.
 - Проблеми с Потребителя или приложения, оборудване или данни на трета страна.
 - Действия или бездействия на клиент или трета страна (включително всеки, получаващ достъп до услугата посредством Ваши пароли или оборудване).
 - Всяко непридържане към изискваните системни конфигурации и поддържани платформи за достъп до услугата.
 - Съответствие на IBM с всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени от Клиента или трета страна от името на Клиента.
- h. "Събитие" означава обстоятелство или група обстоятелства, взети заедно, които имат за резултат несъответствие спрямо нивото на услугата.
- i. "Форсмажорни обстоятелства" означават природни бедствия, тероризъм, трудово действие, пожар, наводнение, земетресение, размирица, война, правителствени действия, заповеди или ограничения, вируси, откази за работа и друго злонамерено действие, грешки при свързване с устройство или мрежа, или друга причина за недостъпност на услугата, което попада извън подходящата област на контрол на IBM.
- j. "Престой на входяща колекция с данни", ако е приложим, означава период от време, по време на който Услугата не може да събере входящи данни чрез елементите за обработка на входящи данни на Услугата.
- k. "Планиран престой на системата" означава планирано прекъсване на услугата поради профилактика на услугата.
- l. "Услуга" означава Услугата, за която се прилага това SLA, както е показано на първата страница на това SLA.
- m. "Ниво на услугата" означава стандарт, посочен по-долу, чрез който IBM измерва нивото на услугата, която предоставя в това SLA.

2. Кредити за достъпност

За да имате право да подадете иск, трябва да сте регистрирали заявка за поддръжка за всяко събитие в отдела за клиентска поддръжка на IBM за приложимата услуга, в съответствие с процедурата на IBM за отчитане на проблеми с поддръжката от ниво на сериозност 1. Трябва да предоставите пълната необходима подробна информация относно Събитието, включително времето, по което за първи път сте били повлияни от Събитието, и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на събитието до степента, необходима за заявки за поддръжка за ниво на сериозност 1. Подобна заявка трябва да бъде регистрирана в рамките на двадесет и четири (24) часа от първото узнаване, че събитието влияе върху използването на услугата.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да подаде Вашия иск за Кредит за достъпност, не по-късно от три (3) работни дни след края на договорения месец, който е предмет на иска.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да предостави на IBM всички приемливи данни по отношение на иска, включително, но не ограничено до, подробни описания на всички съответни събития и нива на услуги, които са съобщени като несъответстващи.

IBM ще измери вътрешно общия комбиниран Престой по време на всеки Договорен месец, приложим за съответното Ниво на услуга, показано на таблицата по-долу. Кредитите за достъпност ще бъдат базирани на продължителността на Престоя, измерена от отчетеното от Вас време, по което за първи път сте били повлияни от Престоя. Ако Клиентът отчете Събитие за Престой на приложение и Събитие за Престой при обработка на входящи данни, възникващи едновременно, тогава IBM ще третира периодите на застъпване на Престоя като единичен период на Престой, а не като два отделни периода на Престой. За всеки валиден иск IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото Ниво на услуга по време на всеки Договорен месец, както е показано в таблиците по-долу. IBM няма да поеме отговорност за множество Кредити за достъпност за същото(същите) Събитие(я) в същия Договорен месец.

За Пакетна услуга (отделни услуги, включени в пакет и продавани заедно на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за Пакетната услуга, а не на базата на месечна цена за абонамент за всяка отделна Услуга. Можете да подавате искове, свързани с една отделна услуга в пакет през всеки Договорен месец и IBM няма да поема отговорност за Кредити за достъпност по отношение на повече от една услуга от пакет през който и да било Договорен месец.

Ако закупите Услугата от друг валиден IBM продавач в повторна пазарна сделка, в която IBM поема основната отговорност за изпълнението Услугата и ангажиментите по SLA, тогава Кредитът за достъпност ще бъде базиран на публикуваното по същото време отношение за предложена стойност-цена (RSVP) за действащата Услуга за Договорения месец, който е предмет на иска, с отстъпка от 50%.

Общите предоставени Кредити за достъпност по отношение на всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да надвишават двадесет процента (20%) от една дванадесета (1/12) от годишната цена, платена от Вас на IBM за Услугата.

IBM ще използва своята разумна преценка, за да провери исковете, въз основа на информацията, налична в записите на IBM, която ще има предимство в случай на несъответствие с данните във Вашите записи.

ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ВИ КРЕДИТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ В СЪГЛАСНО ТОВА SLA СА ВАШАТА ЕДИНСТВЕНА И ИЗКЛЮЧИТЕЛНА ЗАЩИТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСЕКИ ИСК.

3. **Нива на услуга**

Услуга	Приложимо Ниво на услуга	
	Достъпност на приложение по време на Договорен месец	Достъпност на Входяща колекция с данни по време на Договорен период
IBM Unica Marketing Operation on Demand	Y	N
IBM Unica Digital Profiler	Y	Y
IBM Unica Email Optimization	Y	Y
IBM Unica eReputation Manager	Y	N
IBM Unica eDesign Optimizer	Y	Y
IBM Unica eContent Scorer	Y	Y
IBM Unica eDelivery Tracker	Y	Y
IBM Unica Social Email Analytics	Y	Y
IBM Unica eMessage	Y	Y
IBM eMessage Post Click Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Web Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Lifecycle	Y	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	Y	Y
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Social Analytics	Y	N

IBM Coremetrics Enterprise Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Coremetrics Search Marketing	Y	N
IBM Coremetrics LIVEmail	Y	N
IBM Coremetrics Explore	Y	N
IBM Coremetrics AdTarget	Y	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y

Достигнато ниво на услуга по време на даден Договорен месец	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на даден иск)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
По-малко от 97.000%	20%

Процентът за "Постигнато ниво на услуга" се изчислява: а) общият брой минути през даден Договорен месец минус б) общия брой минути Престой през даден Договорен месец, разделено на в) общия брой минути през даден Договорен месец, като резултатът е изразен в процент.

Пример: 50 минути общ Престой през Договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 50 минути Престой = 43,150 минути	= 2% Кредит за достъпност за 99.884% Постигнато Ниво на услуга
Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	

4. Изключения

Това SLA е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това SLA не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но без да се ограничава само до, тестване, възстановяване след бедствие, Q&A или разработване.
- Искове, направени от потребители, гости и участници в Услугата на Клиент на IBM.
- Ако сте нарушили някакво материално задължение при условията за ползване, политиката за допустима употреба или своя договор за услугата, включително без ограничения, нарушение на някое задължение за плащане.