

IBM Coremetrics Web Analytics

Ustanovení těchto Podmínek užívání doplňují podmínky Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"). Předtím, než začnete používat nabídku IBM SaaS a jakýkoliv související Aktivační software, přečtěte si pečlivě tyto Podmínky užívání IBM SaaS ("Podmínky užívání" nebo "ToU"). Zákazník smí užívat IBM SaaS a Aktivační software pouze pod podmínkou, že předtím vyjádří souhlas s těmito Podmínkami užívání. Objednáním, přístupem nebo užíváním nabídky IBM SaaS nebo Aktivačního softwaru nebo klepnutím na tlačítko "Souhlasím" vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI SOUHLASÍTE JMÉNEM ZÁKAZNÍKA NEBO ZA ZÁKAZNÍKA, PROHLAŠUJETE A ZARUČUJETE, ŽE JSTE PLNĚ OPRAVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ. JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ NESOUHLASÍTE NEBO NEJSTE PLNĚ OPRAVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ, NESMÍTE NAPROSTO ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM UŽÍVAT ANI SE ÚČASTNIT JAKÝCHKOLI FUNKCÍ NABÍZENÝCH JAKO SOUČÁST NABÍDKY IBM SAAS, ANI NESMÍTE UŽÍVAT ŽÁDNÝ AKTIVAČNÍ SOFTWARE.

Část 1 – Všeobecné podmínky

1. Účel

Tyto Podmínky užívání nabídky IBM SaaS ("Podmínky užívání") platí pro následující nabídku 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

Pouze pro účely těchto Podmínek užívání se výraz "IBM SaaS" týká konkrétní nabídky IBM SaaS uvedené v tomto článku 1.

Zákazník smí užívat nabídku IBM SaaS pouze během platného Období registrace.

2. Definice

Výrazy, které jsou psány s velkým písmenem na začátku a které nejsou definovány v těchto Podmínkách užívání, jsou definovány ve Smlouvě. Pro účely těchto Podmínek užívání zahrnuje "Program" výraz "program", který může být použit v příslušné platné Smlouvě, a "Transakční dokument" zahrnuje výraz "Cenová nabídka IBM SaaS" (IBM SaaS Quotation).

Aktivační software – jakýkoliv Program a související materiály, které Zákazníkovi dodala IBM nebo třetí strana jako součást nabídky IBM SaaS pro usnadnění užívání nabídky IBM SaaS a přístupu k této nabídce.

Zásady ochrany soukromí – dokument Zásady ochrany soukromí uvedený na Internetu na adrese <http://www.ibm.com/privacy> a jakékoli jeho následné verze.

3. Všeobecné podmínky týkající se účtování poplatků

3.1 Metriky

Milión volání serveru (MSC) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. MSC představuje jeden (1) milión volání serveru. Volání serveru jsou data předaná nabídce IBM SaaS a zpracovaná nabídkou IBM SaaS jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID klienta. Volání serveru, která jsou zpracovávána různými ID klienta, budou započítána jako

jedinečná Volání serveru pro každé jedinečné ID klienta. ID klienta vymezuje a/nebo řídí přístupová práva k datům v rámci nabídky IBM SaaS, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů Zákazníka. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Miliónů volání serveru (MSC) použitých během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Milión marketingových impresí (MMI) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. MMI představuje jeden (1) milión shromážděných a zpracovaných marketingových impresí. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet MMI použitých během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

ID subjektu je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. ID subjektu je jedinečný identifikátor, na nějž se lze v rámci prostředí SaaS odkazovat rozdílnými výrazy. Ty mohou zahrnovat - nikoli však pouze - ID klienta, ID zákazníka, ID partnera, ID dodavatele, ID prodejce nebo ID EDI v rámci nabídky IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet ID subjektů identifikovaných v rámci nabídky IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

ID subjektu (při používání nabídky SaaS často nazývané ID klienta) v prostředí nabídky IBM SaaS vymezuje a/nebo řídí přístupová práva k datům v rámci nabídky IBM SaaS, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů. Překročí-li Zákazník množství, na které má nárok na základě nabídky IBM SaaS, musí si opatřit dodatečná ID subjektu.

Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba zahrnuje odborné a/nebo školicí služby včetně - nikoli však pouze - školení, obchodní analýzy nebo dodání určitých materiálů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3.2 Poplatky a fakturace

3.2.1 Instalace

Jednorázový poplatek za nastavení bude vyúčtován po prvotním zpřístupnění nabídky IBM SaaS. Sazba poplatku a fakturační období, na jejichž základě bude poplatek vyfakturován, budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

3.2.2 Volby fakturace

Období registrace pro tuto nabídku IBM SaaS může činit až šedesát (60) měsíců.

Výše platby za nabídku IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu. Pokud jde o fakturaci poplatku za registraci nabídky IBM SaaS, fakturační volby zahrnují následující možnosti:

- a. Celá částka předem
- b. Měsíčně (za uplynulé období)
- c. Čtvrtletně (předem)
- d. Ročně (předem)

Vybraná fakturační volba bude platná po celé období uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na ročních poplatcích za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce.

3.2.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc jsou poměrnou denní sazbou, která bude vyúčtována Zákazníkovi, a budou zahrnuty do první faktury. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS.

3.2.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání nabídky IBM SaaS Zákazníkem v jakémkoli obchodním čtvrtletí (na základě kalendářního roku) překročí oprávnění uvedená v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu. V případě služeb poskytovaných Zákazníkovi během daného obchodního čtvrtletí mu bude překročení limitu vyúčtováno v odpovídající poměrné výši.

3.2.5 On Demand Setup

Komponenty On Demand Setup budou vyfakturovány po podání objednávky IBM a jsou splatné v souladu s podmínkami uvedenými ve Smlouvě nebo v Transakčním dokumentu.

3.2.6 Vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli strojové)

Sazba poplatku a fakturační období pro dodatečně vzdálené služby budou uvedeny v Transakčním dokumentu a budou vyfakturovány v souladu s Transakčním dokumentem.

4. Vytvoření účtu a přístup

Jakmile si Uživatelé IBM SaaS zaregistrují účet ("Účet"), IBM poskytne Uživateli IBM SaaS identifikační údaje a heslo k Účtu. Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude spravovat svůj Účet a aktualizovat příslušné informace. Zákazník může kdykoliv požadovat, aby veškeré Osobní údaje, které poskytl v rámci registrace Účtu nebo užívání IBM SaaS, byly opraveny nebo odstraněny z informací o Účtu. Tyto informace budou opraveny či odstraněny, avšak jejich odstranění může mít za následek zabránění přístupu k IBM SaaS.

Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude chránit své identifikační údaje a heslo k Účtu a že bude kontrolovat, kdo může přistupovat k uživatelskému Účtu IBM SaaS nebo užívat jakoukoli nabídku IBM SaaS jménem Zákazníka nebo za Zákazníka.

5. Přečody typu Trade-Up

Určité nabídky IBM SaaS, které nahrazují opravňující nabídky IBM SaaS, mohou být zakoupeny za nižší poplatek. Zákazník souhlasí s tím, že mu IBM ukončí užívání původní nabídky IBM SaaS, pokud je Zákazníkovi poskytnut přístup k nové nabídce IBM SaaS, která nahrazuje původní nabídku IBM SaaS.

6. Aktivační software

Tato nabídka IBM SaaS může zahrnovat Aktivační software. Tento software dodává IBM nebo dodavatel, který je třetí stranou. Zákazník souhlasí s tím, že stažený nebo nainstalovaný Aktivační software nebude používat k žádnému jinému účelu než k usnadnění nebo umožnění užívání nabídky IBM SaaS a přístupu k této nabídce. Jestliže je Aktivační software při instalaci nebo stahování prezentován prostřednictvím samostatné licenční smlouvy (například Mezinárodní licenční smlouvy IBM pro programy bez záruky - "ILAN" nebo jiné licenční smlouvy IBM či třetí strany), bude se na užívání Aktivačního softwaru vztahovat tato samostatná licenční smlouva. Zákazník souhlasí, že souhlas s takovými podmínkami vyjadřuje souhlasem s těmito Podmínkami užívání nebo stažením, nainstalováním nebo užíváním Aktivačního softwaru.

Do nabídky IBM SaaS je zahrnut tento Aktivační software.

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

7. On Demand Setup

Zákazník si může podle potřeby objednat komponenty On Demand Setup. Takové komponenty se řídí těmito Podmínkami užívání, podmínkami Smlouvy a podmínkami jakéhokoli příslušného Transakčního dokumentu.

V rámci nabídky IBM SaaS jsou k dispozici následující komponenty On Demand Setup:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli strojové)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Tyto služby poskytují až 40 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky s produktem IBM Coremetrics Web Analytics. Platnost Služeb končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Tyto služby poskytují až 10 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky s produktem IBM Coremetrics LIVEmail. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

V případě klientů s dynamickou dodávkou poskytují tyto služby až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky s produktem IBM Coremetrics Content Recommendations. V případě klientů s konstantní dodávkou poskytují tyto služby až 40 hodin. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Tyto služby poskytují až 16 hodin vzdálených analýz webového serveru Zákazníka pro účely optimálního taggingu. To může mimo jiné zahrnovat návrh doporučených postupů, definování požadavků na tagging a rovněž identifikaci slabých míst a nedostatků v této oblasti. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Tyto služby poskytují až 48 hodin podpory pomocí rozšířené analýzy pro hlubší pochopení výsledků webového serveru a identifikují klíčové problémy a problémová místa. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Tyto služby poskytují až 48 hodin hloubkových analýz výkonnosti, jednotlivých typů návštěvníků a kanálů v rámci celého klientského serveru, a to od vstupu na server až po opuštění serveru. Tato nabídka také umožňuje hodnocení stavu serveru zaměřené na zkušenosti zákazníků v rámci celého životního cyklu a na možnosti zdokonalení funkcí a designu serveru (s cílem umožnit zákazníkům optimální práci se serverem) v nejdůležitějších oblastech. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Tyto služby poskytují až 50 hodin zrychleného shromažďování základních dat prostřednictvím přizpůsobeného globálního javascriptového souboru, které řeší požadavky zákazníků v oblasti taggingu. Dále poskytují dokumentaci umožňující údržbu javascriptového souboru. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní webovou doménu a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Tento seminář, který zahrnuje až 40 hodin školení, poradí novým a stávajícím klientům, jak užívat data pro potřeby analýzy a rozhodovacího procesu. Poskytuje informace o klíčových ukazatelích výkonnosti (KPI) a o tom, jak využívat sestavy pro dosažení obchodních cílů. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

Tento seminář, který zahrnuje až 40 hodin školení, umožňuje obchodním manažerům zákazníka lépe využívat data k sestavování analýz a k vývoji strategie v oblasti taggingu pro vytvoření optimální analýzy. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Tento seminář zahrnující až 30 hodin školení se zaměřuje na vyškolení nových a existujících klientů s cílem naučit je metodu taggingu webových serverů. To jim umožní vykonávat tuto činnost samostatně, aniž by museli touto činností pověřovat technika specializovaného na implementaci. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Tento seminář, který zahrnuje až 32 hodin, poskytuje zákazníkům podporu při vytváření kvalitního rámce pro kategorizaci prodeje za účelem zvýšení vypovídací hodnoty dat používaných pro generování prodejních sestav. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní ID Klienta a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

9. Pozastavení nabídky IBM SaaS a Ukončení přístupu

9.1 Pozastavení

9.1.1 Pozastavení Uživatelského účtu

V případě, že Uživatel IBM SaaS poruší Podmínky užívání, Smlouvu nebo Zásady schváleného užívání nebo zneužije duševní vlastnictví IBM či poruší platné právní předpisy, vyhrazuje si IBM právo kdykoliv pozastavit nebo zrušit takovému Uživateli IBM SaaS přístup k nabídce IBM SaaS anebo vymazat jeho Obsah. O krocích podniknutých v souvislosti s pozastavením nebo zrušením bude IBM Zákazníka informovat.

9.1.2 Pozastavení Uživatelského účtu

IBM si v případě, kdy je účet Zákazníka 30 nebo více dní po splatnosti (s výjimkou případu, kdy se jedná o poplatky, jež jsou předmětem sporu řešeného v dobré víře), kromě jiných práv či opravných prostředků vyhrazuje právo pozastavit nabídku IBM SaaS poskytovanou Zákazníkovi, aniž by jí vznikla jakákoliv odpovědnost vůči Zákazníkovi, a to až do plné úhrady dlužných částek; takové pozastavení však nabude platnosti pouze za předpokladu, že IBM Zákazníka přinejmenším 10 pracovních dní předem písemně informovala o tom, že jeho účet je po splatnosti.

9.2 Ukončení přístupu

IBM je oprávněna ukončit přístup Zákazníka s uvedením důvodu, pokud Zákazník nesplní podmínky Smlouvy nebo tyto Podmínky užívání a pokud takové neplnění nenapraví během přiměřené doby od data, kdy od IBM obdržel písemné oznámení. Ukončením dojde ke zrušení a k zániku přístupu a ostatních práv Zákazníka týkajících se nabídky IBM SaaS. V takovém případě musí Zákazník a jeho Uživatelé IBM SaaS přestat dále používat nabídku IBM SaaS a musí zničit veškeré kopie souvisejícího Aktivačního softwaru, které mají v držbě nebo pod kontrolou.

10. Prodloužení Období registrace

10.1 Automatické prodloužení Období registrace

Pro zákazníky, kteří uzavřeli Mezinárodní smlouvu IBM Passport Advantage nebo Mezinárodní smlouvu IBM Passport Advantage Express platí, že na tuto nabídku IBM SaaS se vztahují podmínky prvních dvou odstavců bodu 3.5.4 Smlouvy: Roční prodloužení Softwarové registrace a podpory a Vybrané podpory včetně jakýchkoli platných Podmínek specifických pro jednotlivé státy, s tou výjimkou, že pro účely těchto Podmínek užívání platí, že:

- a. text "softwarová registrace a podpora" nebo "vybraná podpora" se nahrazuje textem "Období registrace IBM SaaS"; a
- b. chce-li Zákazník zabránit automatickému prodloužení Období registrace IBM SaaS, musí zaslat IBM nejméně devadesát (90) dní před koncem příslušného Období registrace písemné oznámení o zrušení.

10.2 Povinnost Zákazníka prodloužit registraci

Pro zákazníky, kteří uzavřeli Mezinárodní smlouvu IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, platí, a to bez ohledu na ustanovení s jiným zněním v této Smlouvě (včetně podmínek specifických pro jednotlivé státy), že se nabídka IBM SaaS na konci prvního Období registrace neprodlužuje. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání nabídky IBM SaaS i po uplynutí prvního Období registrace, musí si obstarat novou registraci nabídky IBM SaaS na základě podmínek Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage nebo Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express, podle toho, co je relevantní.

11. Mimořádná údržba a plánovaná údržba

IBM smí pravidelně provádět plánovanou údržbu během časových úseků vymezených pro údržbu, o jejichž termínu a trvání rozhoduje IBM. Mohou se vyskytnout také jiné plánované a neplánované prostoje.

V těchto obdobích nebude nabídka IBM SaaS dostupná.

12. Aktualizace; platné podmínky a oprávnění pro automatické aktualizace

Tyto Podmínky užívání platí pro veškerá zlepšení, úpravy, změny, revize, aktualizace, doplňky, komponenty add-on a výměny nabídky IBM SaaS (souhrnně "Aktualizace"), jež může IBM poskytnout nebo může učinit všeobecně dostupnými pro nabídku IBM SaaS, v souladu s dodatečnými podmínkami, které IBM poskytne a které se vztahují na takové Aktualizace. Zákazník tímto opravňuje IBM a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM může v souladu se svými standardními provozními postupy automaticky přenášet, přistupovat, instalovat a jiným způsobem poskytovat Aktualizace pro nabídku IBM SaaS, aniž by byla povinna toto předem oznamovat nebo k tomu získat souhlas. IBM není povinna a žádné ustanovení těchto Podmínek užívání nebude vykládáno jako povinnost IBM vytvářet, poskytovat nebo instalovat Aktualizace.

13. Aktualizace Podmínek užívání

IBM si vyhrazuje právo případně změnit tyto Podmínky užívání, vyúčtovat si jakékoli Aktualizace, které může IBM poskytnout nebo zpřístupnit pro nabídku IBM SaaS během Období registrace, a také pokud tak vyžadují platné právní předpisy, a to prostřednictvím písemného oznámení o takových změněných podmínkách zaslánoho přinejmenším třicet (30) dní předem. Prodloužení Registrace se řídí Podmínkami užívání účinnými v okamžiku obnovy.

14. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí nabídky IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Informace o technické podpoře jsou k dispozici na následující adrese URL:

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

15. Ochrana soukromí a zabezpečení dat

15.1 Povinnosti Zákazníka

Pokud jde o veškeré Osobní údaje, které Zákazník poskytne IBM přímo nebo svým prostřednictvím, nese Zákazník jako výhradní správce dat odpovědnost za dodržování veškerých platných právních předpisů o ochraně osobních údajů nebo obdobných právních předpisů, jako je - nikoli však pouze - směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES (a právní předpisy implementující tuto Směrnici), jež upravuje zpracování Osobních údajů a zvláštních kategorií dat, jak tyto podmínky definuje tato Směrnice (a právní předpisy implementující tuto Směrnici).

Zákazník se zavazuje, že obstará všechna nezbytná povolení, oprávnění a souhlasy a že učiní všechna nezbytná prohlášení dříve, než (i) zařadí jakékoli Osobní údaje do Obsahu a (ii) použije Aktivační software a nabídku IBM SaaS.

Zákazník potvrzuje a bere na vědomí, že nese výhradní odpovědnost za jakékoli Osobní údaje, které mohou být součástí Obsahu, včetně veškerých informací, které Uživatel IBM SaaS sdílí se třetími stranami jménem Zákazníka. Zákazník nese výhradní odpovědnost za určení účelů a způsobů zpracování jakýchkoli Osobních údajů společností IBM podle těchto Podmínek užívání, včetně odpovědnosti za to, že takové zpracování podle pokynů Zákazníka neuvede IBM do situace, kdy by se dopustila porušení platných právních předpisů týkajících se ochrany Osobních údajů.

Nabídka IBM SaaS není určena k ukládání nebo k přijímání žádných Citlivých osobních údajů nebo Chráněných informací týkajících se zdravotního stavu (viz definice níže), a to v žádné formě, a Zákazník nese odpovědnost za přiměřené náklady a jiné výdaje, které mohou IBM vzniknout v souvislosti s těmito informacemi poskytnutými IBM nebo v souvislosti se ztrátou či vyzrazením těchto informací ze strany IBM, včetně nákladů vzniklých v důsledku nároků třetích stran. Za "Citlivé osobní informace" se považují tyto informace: 1) Osobní údaje, jejichž ztráta zakládá povinnost ohlásit porušení ochrany Osobních údajů a mezi něž mimo jiné patří informace z finanční oblasti, identifikační čísla daného státu (například číslo sociálního pojištění (SIN - Social Insurance Number), číslo sociálního zabezpečení (SSN - Social Security Number) nebo jiné identifikační číslo vydávané orgány státní správy, jako je číslo řidičského průkazu, číslo pasu, číslo bankovního účtu, číslo kreditní nebo debetní karty; a 2) Osobní údaje týkající se rasového nebo etnického původu, sexuální orientace nebo politických postojů či náboženského vyznání, ideologického nebo filozofického názoru nebo aktivit nebo členství v odborech. "Chráněné informace o zdravotním stavu" jsou "individuálně identifikovatelné informace týkající se zdravotního stavu", jak je definuje právní předpis Health Information Portability and Accountability Act z roku 1996 ("HIPAA") v platném znění.

Zákazník souhlasí s tím, že IBM smí zpracovat Obsah, včetně jakýchkoli Osobních údajů, v zahraničí, a to v rámci subjektů a států, o nichž byl Zákazník informován. IBM je vázána podmínkami dokumentu U.S. – EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracování a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o dokumentu Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>. V případě potřeby uzavře IBM se Zákazníkem také dohodu založenou na standardních smluvních klauzulích EU týkajících se přenosu osobních údajů. Zákazník nese výhradní odpovědnost a potvrzuje, že jakýkoli přenos Osobních údajů provedený za hranice státu na základě těchto Podmínek užívání je v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. IBM je při plnění požadavků stanovených platnými právními předpisy povinna vhodným způsobem spolupracovat se Zákazníkem ve prospěch správce dat Zákazníka, včetně získání povinných souhlasů.

Jestliže IBM v rámci nabídky IBM SaaS změni způsob zpracování nebo zabezpečení Osobních údajů a v důsledku této změny nebude nadále Zákazník splňovat platné právní předpisy týkající se ochrany dat, může Zákazník ukončit toto Období registrace pro dotčenou nabídku IBM SaaS, a to tak, že zašle IBM písemné oznámení do třiceti (30) dní od data, kdy jej IBM o změně informovala. V případě takového ukončení není IBM povinna vystavit Zákazníkovi dobropis nebo mu vrátit peníze.

15.2 Povinnosti IBM

IBM bude Osobní údaje zpracovávat výhradně způsobem, který je přiměřeně nezbytný k poskytování nabídky IBM SaaS, a pouze pro účely poskytování nabídky IBM SaaS.

IBM bude Osobní údaje zpracovávat pouze v rámci poskytování nabídky IBM SaaS v souladu s postupem, který stanoví IBM, a Zákazník souhlasí, že postup IBM je v souladu s jeho pokyny týkajícími se zpracování Osobních údajů.

Na základě písemné žádosti Zákazníka je IBM po ukončení platnosti nebo po uplynutí doby platnosti buď těchto Podmínek užívání, nebo Smlouvy povinna veškerý Obsah, který Zákazník označí jako Osobní údaje, zničit nebo jej vrátit Zákazníkovi.

Jestliže platné právní předpisy týkající se ochrany Osobních údajů vyžadují, aby Zákazník nebo správce dat Zákazníka poskytli určité osobě nebo příslušnému orgánu informace o Osobních údajích nebo umožnili přístup k nim, IBM bude přiměřeným způsobem spolupracovat se Zákazníkem při poskytování těchto informací nebo přístupu.

15.3 Ochrana Obsahu

Bez ohledu na ustanovení s jiným zněním ve Smlouvě platí, že IBM se zavazuje chránit Obsah Zákazníka s využitím postupů a standardů popsaných v těchto Podmínkách užívání.

- a. IBM nesmí záměrně vyrazit nebo použít Obsah Zákazníka, s výjimkou případu, kdy je to nezbytné pro účely provozování a poskytování nabídky IBM SaaS, jak je zamýšleno v těchto Podmínkách užívání; v takovém případě je však IBM povinna postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
- b. IBM bude Obsah Zákazníka zpracovávat pouze na systémech používaných k hostování a provozování nabídky IBM SaaS, na nichž IBM implementovala opatření a postupy v oblasti zabezpečení, jež jsou uvedeny níže.

15.4 Postupy v oblasti zabezpečení

IBM u systémů používaných pro hostování a provozování nabídky IBM SaaS implementuje a dodržuje postupy a procedury, jež mohou podléhat periodickému přehodnocování. Tyto postupy a procedury jsou navrženy tak, aby redukovaly ohrožení systémů v důsledku neúmyslné ztráty, nezákonného proniknutí do systému, neoprávněného přístupu, vyrazení nebo změny nebo protiprávního jednání, které může narušit, zneužít nebo jiným způsobem poškodit Obsah nebo užívání nabídky IBM SaaS Zákazníkem. Popis postupů a procedur, které platí pro nabídku IBM SaaS, včetně platných technických a provozních opatření, je Zákazníkovi k dispozici na vyžádání. Zákazník musí určit, zda tyto postupy a procedury odpovídají jeho požadavkům. Užíváním nabídky IBM SaaS Zákazník potvrzuje, že souhlasí s postupy a procedurami IBM a že tyto jsou adekvátní pro jeho účely. Kromě výjimek specifikovaných v dokumentu Security Practices for the IBM SaaS neposkytuje IBM žádná prohlášení ani záruky týkající se funkcí zabezpečení.

16. Dodržování platných vývozních právních předpisů

Obě smluvní strany se zavazují, že budou postupovat v souladu se všemi platnými dovozními a vývozními právními předpisy, včetně - nikoli však pouze - právních předpisů Spojených států amerických, jež uvalují embargo nebo sankce, případně zakazují vývoz určitým koncovým uživatelům nebo pro určité

užívání (včetně jaderných zařízení, zařízení pro vesmírný výzkum, řízených střel nebo chemických a biologických zbraní). Zákazník prohlašuje, že Obsah nebude zcela ani z části regulován podle nařízení ITAR (U.S. International Traffic in Arms Regulation). Zákazník souhlasí s tím, že IBM je oprávněna využívat k poskytování vzdálené podpory pro IBM SaaS globální zdroje pracovních sil (dočasní rezidenti využívání lokálně a zaměstnanci v lokalitách na celém světě). Zákazník prohlašuje, že Obsah, který zpřístupnil IBM pro IBM SaaS, nevyžaduje žádnou vývozní licenci a že pokud je třeba tento Obsah exportovat globálním zdrojům pracovních sil nebo zaměstnancům IBM, nevztahují se na něj podle platných vývozních předpisů žádná omezení.

17. Náhrada škody

Zákazník se zavazuje, že IBM poskytne náhradu škody, bude IBM hájit a zbaví IBM odpovědnosti v souvislosti s jakýmkoli nárokem třetích stran vyplývajícím z nebo vzniklým na základě: 1) porušení Zásad schváleného užívání ze strany Zákazníka nebo Uživatele IBM SaaS; nebo 2) Obsahu vytvořeného v rámci IBM SaaS nebo poskytnutého, nahraného nebo převedeného do IBM SaaS Zákazníkem nebo Uživatelem IBM SaaS.

18. Porušení autorských práv

Zásadou IBM je respektovat práva k duševnímu vlastnictví ostatních subjektů. Chcete-li nahlásit porušení těchto práv u materiálů chráněných autorským právem, navštivte webové stránky Digital Millennium Copyright Act Notices Page na adrese <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Záruka a vyloučení záruky

19.1 Smlouvy SLA (Service Level Agreement) a vyloučení záruky

Nabídka IBM SaaS je poskytována v souladu se smlouvou SLA (Service Level Agreement), která je připojena k těmto Podmínkám užívání, a v souladu s tituly uvedenými v takové smlouvě SLA. Smlouva SLA představuje Zákazníkům jediný a výhradní titul s ohledem na závazky týkající se úrovně služeb, jež jsou v ní definovány.

V SOULADU SE SMLOUVOU SLA A VEŠKERÝMI ZÁRUKAMI VYPLÝVAJÍCÍMI Z PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ, KTERÉ NELZE VYLOUČIT, NEPOSKYTUJE IBM ŽÁDNÉ ZÁRUKY ČI PODMÍNKY, VYJÁDŘENÉ VÝSLOVNĚ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z OKOLNOSTÍ, POKUD JDE O IBM SaaS, VČETNĚ - NIKOLI VŠAK POUZE - VEŠKERÝCH ZÁRUK ČI PODMÍNEK PRODEJNOSTI, USPOKOJIVÉ KVALITY, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A VLASTNICTVÍ, A JAKÉKOLI ZÁRUKY ČI PODMÍNKY NEPORUŠENÍ PRÁV TŘETÍCH STRAN.

IBM nečiní žádné prohlášení, že provoz nabídky IBM SaaS bude nepřerušovaný, bezpečný či bezchybný, a dále nezaručuje, že bude schopna zabránit přerušování IBM SaaS způsobenému třetími stranami, ani že opraví všechny chyby.

Zákazník nese odpovědnost za výsledky dosažené na základě užívání nabídky IBM SaaS.

20. Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

V souvislosti s užíváním nabídky IBM SaaS Zákazník potvrzuje a souhlasí s tím, že: (i) Uživatel IBM SaaS může zveřejnit jména, funkce, názvy společností a fotografie Uživatele IBM SaaS jako součást profilu ("Profil") a tento Profil si mohou prohlížet jiní Uživatelé IBM SaaS, a že (ii) kdykoli Zákazník požádá o opravu nebo odstranění Profilu Uživatele IBM SaaS z nabídky IBM SaaS, bude tento Profil opraven nebo odstraněn, avšak jeho odstranění může mít za následek zabránění přístupu k nabídce IBM SaaS.

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Do poplatku za registraci IBM Coremetrics Web Analytics jsou zahrnuty následující položky:

- a. Na základě hodnocení, které provede IBM, bude Zákazníkovi poskytnut takový počet ID klientů, který bude nezbytný k pokrytí jeho potřeb v oblasti analýzy webu. V případě potřeby může být Zákazníkovi bezplatně poskytnuto 1 - 50 ID klientů. Veškerá ID klientů nad rámec výše uvedených 50 ID klientů podléhá dodatečnému poplatku.

- b. IBM Coremetrics Explore (zahrnuto padesát (50) sestav Explore měsíčně)
- c. Deset (10) segmentů sestav
- d. Čtyři (4) okna typu Attribution Window.
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (v relevantních případech je vyúčtován poplatek za migraci)
- m. Až jedno (1) ID klienta aktivované v rámci IBM Coremetrics Explore Live Reports.
- n. Uložená data "Session Activity Data" zahrnují - nikoli však pouze - podrobné záznamy týkající se relací Návštěvníků, včetně časových značek, kategorií a ID stránek, a to pro všechny stránky, které si Návštěvník prohlédl během relace. IBM Coremetrics ukládá data Session Activity Data po dobu třinácti (13) týdnů. Po uplynutí této doby jsou data Session Activity Data vymazána. Toto rolování dat při ukládání bude mít dopad na "setup" sestavy (sestavy vyžadující konfiguraci a iniciaci uživatele), včetně - nikoli však pouze - sestav One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis a On-Site Link Analysis v časových obdobích, jež byla dotčena rolováním.
- o. Uložená data "LIVEview Report Data" zahrnují - nikoli však pouze - data používaná k předávání výsledků do sestavy LIVEview Click Overlay Report pro časové období, které zvolil uživatel, a rovněž do jiných sestav, v nichž jsou tato data využívána, včetně - nikoli však pouze - sestav týkajících se stahování, exportů a sestav Page Zoom. IBM Coremetrics ukládá data LIVEview Report Data po dobu třinácti (13) týdnů. Po uplynutí této doby jsou data LIVEview Report Data vymazána.
- p. Uložená data "Visitor Activity Data" zahrnují - nikoli však pouze - historii návštěvnosti stránek, produktů, marketingových aktivit, objednávek a jiných vybraných aktivit souvisejících s Návštěvníkem. IBM Coremetrics ukládá Zákazníkovu data "Visitor Activity Data" po dobu třinácti (13) měsíců. Po uplynutí této doby jsou data Visitor Activity Data vymazána. Toto rolování dat při ukládání bude mít dopad na "setup" sestavy (sestavy vyžadující konfiguraci a iniciaci uživatele), včetně - nikoli však pouze - analýzy Profilových segmentů v časových obdobích, jež byla dotčena rolováním.
- q. Uložená data "LIVE Profile Data" zahrnují atributy profilu Návštěvníka včetně - nikoli však pouze - registračních údajů, jako je e-mailová adresa, pohlaví, věk a vzdělání, dále klíčové časové údaje týkající se Návštěvníka včetně - nikoli však pouze - data první návštěvy, celkové útraty a stránek, z nichž Návštěvník poprvé přišel. IBM Coremetrics ukládá Zákazníkovu data LIVE Profile Data po dobu trvání Období registrace.
- r. Uložená data "Standard Report Data" zahrnují sestavy doporučených postupů a panely dashboard, které IBM Coremetrics automaticky zpracovává každou noc bez nastavení ze strany Zákazníka. IBM Coremetrics ukládá Standardní sestavy Zákazníka po dobu dvaceti sedmi (27) měsíců (formou rolování). Toto rolování sestav bude mít dopad rovněž na uživatelská zobrazení sestav. Poznámka: Data týkající se metrik Top Line Metrics (odstavec 2(c)(iii)) budou uchována po celou dobu trvání Období registrace.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

U produktu IBM Coremetrics Enterprise Analytics platí tyto změny obsahu produktu IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Měsíčně je zahrnuto padesát (50) sestav Explore, bez ohledu na to, kolik serverů je spravováno prostřednictvím produktu Coremetrics Enterprise Analytics. Do tohoto počtu padesáti (50) sestav bude jednotlivě započítána každá odeslaná sestava Explore, která byla spuštěna pro určitý webový server.

- b. Pro každý webový server spravovaný prostřednictvím produktu Coremetrics Enterprise Analytics bude zahrnuto deset (10) segmentů sestavy.
- c. Pro každý webový server spravovaný prostřednictvím produktu Coremetrics Enterprise Analytics budou zahrnuta čtyři (4) okna atributů.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Ačkoli je nabídka IBM Benchmark Services standardní součástí nabídky IBM SaaS, účast v ní je *nepovinná*. Jestliže Zákazník *nemá* zájem o účast, informujte o této skutečnosti svého Obchodního zástupce. Zákazník je srozuměn s tím, že IBM musí za účelem poskytování jakýchkoli služeb Benchmarking Service připravit, zpracovat a analyzovat Souhrnná data týkající se Zákazníků IBM a k těmto datům přistupovat a že musí Souhrnná data Zákazníka použít k naplnění Agregovaných dat, která se používají při každé službě IBM Benchmarking Service. IBM nesmí žádná Souhrnná data Zákazníka vyrazit žádné třetí straně, ani je nesmí učinit veřejně dostupnými takovým způsobem, který by umožňoval identifikaci Zákazníka, jeho značky výrobků nebo ochranných známek a/nebo identifikaci jakéhokoli Návštěvníka. V souladu s výše uvedenými ustanoveními ve spojení s poskytováním služeb IBM Benchmarking Service žádné ustanovení této Smlouvy neomezuje IBM v: (i) doplňování Souhrnných dat Zákazníka k Souhrnným datům jiných zákazníků za účelem vytvoření fondu Agregovaných dat, používání Souhrnných dat Zákazníka pro účely přístupu k Agregovaným datům nebo jejich analýzy nebo jejich zveřejňování či používání; nebo (ii) používání Souhrnných dat Zákazníka k poskytování Služeb Zákazníkovi nebo k zajištění, aby se Zákazník mohl účastnit služeb IBM Benchmarking Service. S výjimkou případu, kdy Zákazník poskytl předem písemný souhlas, nesmí být Souhrnná data za žádných okolností vyražena. Bez předchozího písemného souhlasu IBM nesmí Zákazník žádné třetí straně distribuovat nebo jiným způsobem poskytovat přístup k jakékoli sestavě, která je výstupem služby IBM Benchmarking Service ani k jejímu obsahu nebo k jakýmkoli Souhrnným či Agregovaným datům, která mu byly poskytnuta, s výjimkou případu, kdy jsou třetí stranou takoví poradci a smluvní partneři, jejichž služby Zákazník využívá ve spojení se svým užíváním Služeb. Taková distribuce nebo poskytnutí přístupu musí být v každém případě v souladu se smlouvou o ochraně důvěrných informací, která se bude svým obsahem podobat ustanovení o ochraně důvěrných informací uvedenému v této Smlouvě. Sestavy, které jsou výstupem služeb IBM Benchmarking Service, jejich obsah a Agregovaná data jsou vlastnictvím IBM a jsou Důvěrnými informacemi IBM, jak je uvedeno v ustanovení o ochraně důvěrných informací této Smlouvy. Zákazník smí svým zaměstnancům a konzultantům poskytnout kopie sestavy, která je výstupem služeb IBM Benchmarking Service, nebo přístup k takové sestavě za předpokladu, že takové osoby byly informovány o zákazu distribuce takové sestavy a jejího obsahu třetím stranám.

- a. **“Souhrnná data”** jsou definována jako metrika založená na určitých klíčových indikátorech výkonu jednoho klienta IBM.
- b. **“Agregovaná data”** jsou definována jako Souhrnná data od každého zákazníka IBM, který se účastní služeb IBM Benchmarking Service, včetně příslušné Subvertikální skupiny.
- c. **“Subvertikální skupina”** je definována jako skupina nejméně čtyř (4) zákazníků, kteří se účastní služeb IBM Benchmarking Service, přičemž všichni členové z každé jednotlivé Subvertikální skupiny se zabývají podobnou obchodní činností, pokud jde o prodávané produkty a cílové trhy (například oděvy, šperky, kancelářské zboží, atd.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Služba Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service poskytuje standardizovaný balík pro export dat, který zahrnuje nezpracovaná data dostupná v rámci produktu IBM Coremetrics. Služba Standard Data Export Service zahrnuje více definovaných souborů s formátem obsahujících informace o kliknutích, která Návštěvník provedl, o stránkách a produktech, které navštívil, o jeho akcích s nákupním košíkem, o registracích, objednávkách/transakcích a o jeho technických prostředcích. Data jsou strukturována do množství datových souborů. Export může probíhat - podle plánu - jednou denně nebo jednou týdně.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Služba Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service poskytuje standardizovaný balík pro export dat pro jednorázové použití a zahrnuje nezpracovaná data Zákazníka, která jsou dostupná v rámci produktu IBM Coremetrics. To, jaký časový rozsah dat bude exportován, závisí na parametrech týkajících se vymazání dat, které jsou stanoveny v tomto článku 20; bez ohledu na jakákoli ustanovení s jiným zněním je však exportovaný časový rozsah dat omezen na maximálně dva roky historických dat

Zákazníka. Data jsou strukturována stejným způsobem jako data v produktu IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Služby Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services poskytují Zákazníkovi nárok na takový typ a měsíční počet sestav typu Advance Report, jaký si objednal. Například:

- V rámci služeb IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports má Zákazník nárok na až 5 měsíčních jedinečných sestav Advance Report, které IBM z hlediska složitosti řadí do kategorie jednoduchých sestav - Simple.
- V rámci služeb IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports má Zákazník nárok na až 2 měsíční jedinečné sestavy Advance Report, které IBM z hlediska složitosti řadí do kategorie složitých sestav - Complex.

Jednoduché sestavy jsou definovány jako sestavy, které produkují méně než 1 milion řádků dat a, pokud jde o vstup, jsou závislé pouze na datech shromážděných z webových analýz v rámci Zákazníkovy služby IBM Coremetrics, nikoli však na jakýchkoli dodatečných importovaných datech, ani na výstupech z jiných sestav. Jakékoli jiné sestavy jsou definovány jako Složité sestavy.

Požaduje-li Zákazník tuto funkci Advanced Report Services, bude mu vyúčtován poplatek uvedený v přizpůsobeném popisu služeb (SOW), který se řídí podmínkami samostatné smlouvy o poskytování odborných služeb uzavřené mezi IBM a Zákazníkem.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- dodatečných 12 týdnů uchování dat Session Activity Data
- dodatečných 12 měsíců uchování dat Visitor Activity Data
- dodatečných 12 měsíců uchování statických sestav
- dodatečných 12 týdnů uchování dat Persistent Report Segment

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- dodatečných 12 měsíců uchování dat produktu IBM Coremetrics Explore
- dodatečných 12 měsíců uchování sestav produktu IBM Coremetrics Explore

21. Obecná ustanovení

Zákazník potvrzuje a souhlasí, že IBM je oprávněna používat soubory cookie a technologie pro sledování ke sběru a užívání základních statistik týkajících se Zákazníkovy užívání nabídky IBM SaaS v souladu s IBM zásadami ochrany soukromí, které jsou dostupné online na adrese <http://www.ibm.com/privacy>.

V případě, že by některé ustanovení těchto Podmínek užívání bylo shledáno neplatným nebo nevymahatelným, zůstávají zbývající ustanovení těchto Podmínek užívání v plném rozsahu platná a účinná. Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nebude striktně trvat na plnění nebo výkonu určitého práva v okamžiku, kdy vznikne nárok, nebrání jí to v tom, aby toto plnění či výkon práva vyžadovala později, a to v souvislosti s tímto neplněním nebo s jakýmkoli následujícím neplněním. Veškeré podmínky těchto Podmínek užívání, jež svou povahou přetrvávají po skončení platnosti těchto Podmínek užívání nebo příslušného Období registrace, zůstávají právně účinné až do svého splnění a vztahují se rovněž na příslušné právní nástupce a postupníky.

22. Úplná dohoda

Úplná dohoda mezi smluvními stranami, která nahrazuje veškerá předchozí ústní nebo písemná ujednání ve vztahu mezi Zákazníkem a IBM, je tvořena těmito Podmínkami užívání a Smlouvou. V případě rozporu mezi těmito Podmínkami užívání a Smlouvou mají tyto Podmínky užívání přednost před podmínkami Smlouvy.

Dodatečné nebo odlišné podmínky uvedené v jakékoliv písemné komunikaci od Zákazníka (jako je například objednávka, potvrzení nebo e-mail) jsou neplatné. Tyto Podmínky užívání mohou být doplněny či pozměněny pouze způsobem stanoveným v tomto dokumentu.

Podmínky užívání IBM SaaS

Část 2 – Podmínky specifické pro jednotlivé státy

Níže uvedené podmínky nahrazují nebo upravují podmínky uvedené v Části 1. Všechny podmínky uvedené v Části 1, které nejsou těmito dodatky pozměněny, zůstávají v nezměněném znění a plně účinné. Tato Část 2 sestává z dodatků k těmto Podmínkám užívání a má následující strukturu:

- Dodatky pro státy Asie a Pacifické oblasti;
- Dodatky pro státy Evropy, Středního východu a Afriky.

DODATKY PRO STÁTY ASIE A PACIFICKÉ OBLASTI

AUSTRÁLIE

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.

NOVÝ ZÉLAND

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.

DODATKY PRO STÁTY EVROPY, STŘEDNÍHO VÝCHODU A AFRIKY (EMEA)

ČLENSKÉ STÁTY EVROPSKÉ UNIE

K článku 19 se přidává následující text: Záruka a vyloučení záruky

V Evropské unii ("EU") mají spotřebitelé práva vyplývající z příslušné národní legislativy upravující prodej spotřebního zboží. Taková práva nejsou dotčena ustanoveními uvedenými v tomto článku 19: Záruka a vyloučení záruky.

RAKOUSKO

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.

NĚMECKO

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.

IRSKO

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).

IRSKO A VELKÁ BRITÁNIE

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.

Smlouva SLA (Service Level Agreement)

Tato smlouva SLA (Service Level Agreement) se vztahuje na následující nabídku 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 uzavírá smlouvu SLA se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Bude platit taková verze této smlouvy SLA, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace.

1. Definice

- "Prostoj aplikace" označuje časové období, v jehož průběhu nejsou uživatelé hostované části aplikačních rozhraní IBM schopni využívat všechny aspekty Služeb, pro něž mají příslušná povolení. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Prostoj" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění.
- "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc doby trvání poskytování Služeb, počítáno od 12:00 východního letního času (GMT) prvního dne měsíce až do 24:00 východního letního času (GMT) posledního dne v měsíci.
- "Zákazník" nebo "Vy" či "Váš" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné podmínky, včetně platebních závazků, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.

- g. "Prostoj" označuje Prostoj aplikace a/nebo Prostoj zpracování příchozích dat vztahující se na příslušnou Úroveň služeb uvedenou v tabulce níže. Do Prostoje se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
- plánované technické odstávky systému;
 - vyšší moci;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup ke Službám;
 - IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka či za něj.
- h. "Událost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- i. "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- j. "Prostoj shromažďování příchozích dat", je-li to relevantní, označuje časové období, kdy Služby nejsou schopny shromažďovat příchozí data prostřednictvím funkcí pro zpracování příchozích dat.
- k. "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby.
- l. "Služby" jsou služby, na které se vztahuje tato smlouva SLA, jak je uvedeno na první straně této smlouvy SLA.
- m. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

2. Plnění AC

Abyste mohli vznést Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlásování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.

IBM interně změří celkový kombinovaný Prostoj během každého Smluvního měsíčního období vztahujícího se na příslušnou Úroveň služeb, jak je uvedena v tabulce níže. Plnění AC (Availability Credits) bude vycházet z trvání Prostoje, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Prostojem poprvé dotčeni. Nahlásí-li Zákazník nějakou Událost Prostoje aplikace a souběžně se vyskytne událost Prostoje zpracování příchozích dat, bude IBM překrývající se období Prostoje považovat za jedno období Prostoje, a nikoli za dvě samostatná období Prostoje. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z dosažené Úrovně služeb během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulkách níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné(y) Události(i) ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Jestliže jste si Službu zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se Služeb a smlouvy SLA, bude Plnění AC vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za Službu užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvacet procent (20 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3. Úrovně služeb

Služba	Příslušná Úroveň služeb	
	Dostupnost aplikací během Smluvního měsíčního období	Dostupnost Shromažďování přichozích dat během Smluvního měsíčního období
IBM Unica Marketing Operation on Demand	A	N
IBM Unica Digital Profiler	A	A
IBM Unica Email Optimization	A	A
IBM Unica eReputation Manager	A	N
IBM Unica eDesign Optimizer	A	A
IBM Unica eContent Scorer	A	A
IBM Unica eDelivery Tracker	A	A
IBM Unica Social Email Analytics	A	A
IBM Unica eMessage	A	A
IBM eMessage Post Click Analytics	A	A
IBM Coremetrics Web Analytics	A	A
IBM Coremetrics Lifecycle	A	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	A	A
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	A	N
IBM Coremetrics Social Analytics	A	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	A	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	A	A
IBM Coremetrics Search Marketing	A	N
IBM Coremetrics LIVEmail	A	N

IBM Coremetrics Explore	A	N
IBM Coremetrics AdTarget	A	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	A	A

Úroveň služeb dosažená v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	12 %
Méně než 97,000 %	20 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Prostojů za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období. Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: celkový počet minut Prostojů = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Prostoje = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,884 % Dosažená úroveň služeb
--	---

4. Výjimky

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, otázek a odpovědí a vývoje.
- Nároky, které vznesli uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služeb.
- Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.