

## IBM Coremetrics Web Analytics

Odredbe ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe dodatak su odredbama IBM-ovog Međunarodnog Passport Advantage ugovora, IBM-ovog Međunarodnog Passport Advantage Express ugovora ili IBM-ovog Međunarodnog ugovora za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno koji se primjenjuje ("Ugovor"). Pažljivo pročitajte ove Uvjete upotrebe za IBM SaaS ("Uvjeti upotrebe" ili "ToU") prije korištenja IBM SaaS-a i bilo kojeg pridruženog Softvera za omogućavanje. Kupac može koristiti IBM SaaS i Softver za omogućavanje samo ako prvo prihvati ove Uvjete upotrebe. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a ili Softvera za omogućavanje ili klikom na gumb "Prihvaćam", Kupac prihvata ove Uvjete upotrebe.

**AKO PRIHVAĆATE OVE UVJETE U IME KUPCA, TIME IZJAVLJUJETE I JAMČITE DA IMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA OVE UVJETE UPOTREBE. AKO NISTE SUGLASNI S OVIM UVJETIMA UPOTREBE ILI NEMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA OVE UVJETE UPOTREBE, TADA NI NA KOJI NAČIN NEMOJTE KORISTITI ILI SUDJELOVATI U BILO KOJOJ PONUĐENOJ FUNKCIONALNOSTI U SMISLU DIJELA IBM SAAS, NITI NEMOJTE KORISTITI IKAKAV SOFTVER ZA OMOGUĆAVANJE.**

### Dio 1 – Opći uvjeti

#### 1. Svrha

Ovi Uvjeti upotrebe za IBM SaaS ("Uvjeti upotrebe") važeći su za sljedeći IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics - preporuke za sadržaj
- 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

Samo za potrebe ovog ToU-a, pojam "IBM SaaS" odnosi se na određenu IBM SaaS ponudu navedenu u Odjeljku 1.

Kupac može koristiti IBM SaaS samo u važećem Periodu pretplate.

#### 2. Definicije

Termini pisani velikim slovima koji nisu definirani u ovim Uvjetima upotrebe su definirani u Ugovoru. Za potrebe ovih Uvjeta upotrebe, izraz "Program" uključuje izraz "program" prema upotrebi u primjenjivom Ugovoru, a izraz "Transakcijski dokument" uključuje izraz "IBM SaaS ponuda".

**Softver za omogućavanje** – bilo koji Program i pridruženi materijali koje IBM ili treća strana daju Kupcu u sklopu IBM SaaS ponude kako bi se omogućio pristup IBM SaaS-u i njegovo korištenje.

**Praksa privatnosti** – Praksa privatnosti, nalazi se na Internetu na <http://www.ibm.com/privacy> i sve njezine buduće modifikacije.

#### 3. Opći uvjeti naplate

##### 3.1 Metrike

Milijun poziva poslužitelja (MSC-ovi) je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. MSC-ovi su jedan (1) milijun poziva poslužitelja. Poziv poslužitelja je podatak predan i obrađen u IBM SaaS-u kao rezultat označenog događaja, koji je započeo praćeni posjetitelj za jedan ClientID. Poziv poslužitelja koji su obradili različiti ClientID-i računat će se kao jedinstveni Poziv poslužitelja za svaki ClientID. ClientID odvaja i/ili kontrolira prava pristupa podacima u IBM SaaS-u koji mogu obuhvaćati obrađene podatke iz jedne ili više Web stranica Kupca. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja od

Milijun poziva poslužitelja koje se koriste za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Milijun marketinških utisaka (MMI-ovi) je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. MMI-ovi su jedan (1) milijun skupljenih i obrađenih marketinških utisaka. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja MMI-ova koji se koriste za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili transakcijskom dokumentu.

ID entiteta je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. ID entiteta je jedinstveni identifikator na koji se može referencirati u SaaS okolini pod različitim terminima koji mogu uključivati, ali se ne moraju ograničavati na ClientID, ID kupca, ID partnera, ID dobavljača, ID isporučitelja ili EDI ID unutar IBM SaaS-a. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja ID-ova entiteta navedenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za IBM SaaS, ID entiteta (često referenciran kao ClientID u upotrebi SaaS-a) razdvaja i/ili kontrolira prava pristupa podacima u IBM SaaS-u koji mogu obuhvaćati obrađene podatke iz jedne ili više Web stranica. Potrebni su dodatni ID-ovi entiteta ako Kupac premaši iznos na koji ima pravo po IBM SaaS-u.

Angažman je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih i/ili usluga izobrazbe uključujući ali ne ograničavajući se na događaj izobrazbe, poslovnu analizu ili događaj usluge baziran na isporučljivosti. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

## **3.2 Naknade i naplata**

### **3.2.1 Postavljanje**

Jednom određene naknade bit će primijenjene po početnoj dodjeli IBM SaaS-a. Cijena i rok naplate navest će se u Transakcijskom dokumentu i shodno tome naplaćivati.

### **3.2.2 Opcije naplate**

Za ovu IBM SaaS ponudu može se naručiti Period pretplate čije je trajanje do šezdeset (60) mjeseci.

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu. Opcije naplate naknade za IBM SaaS pretplatu su sljedeće:

- a. Cijeli iznos obveze unaprijed
- b. Mjesečno (unatrag)
- c. Tromjesečno (unaprijed)
- d. Godišnje (unaprijed)

Izabrana opcija naplate bit će važeća za duljinu trajanja koja je navedena u PoE ili Transakcijskom dokumentu. Iznos koji se plaća po ciklusu naplate bit će baziran na naknadi za godišnju pretplatu i broju ciklusa naplate u godini.

### **3.2.3 Djelomične mjesečne naknade**

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna tarifa koja će se naplatiti Kupcu i uključiti u njegov prvi račun. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je Kupca obavijestio IBM da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

### **3.2.4 Naknade za prekomjernu upotrebu**

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a u bilo kojem poslovnom kvartalu (na osnovu jedne kalendarske godine) tri (3) puta premaši ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu. Ako je Kupac opskrbljen unutar zadanog poslovnog kvartala, prekomjerna upotreba će se prema tome proporcionalno podijeliti.

### **3.2.5 Instalacija na zahtjev**

Dijelovi Instalacije na zahtjev bit će fakturirani po postavljanju narudžbe IBM-u i bit će naplativi kako je navedeno u Ugovoru ili Transakcijskom dokumentu.

### **3.2.6 Usluge na daljinu (osoblje)**

Cijena i rok naplate za dodatne usluge na daljinu bit će navedeni u Transakcijskom dokumentu i shodno tome naplaćeni.

## 4. Kreiranje računa i pristup

Kada se IBM SaaS Korisnici registriraju za račun ("Račun"), IBM može osigurati IBM SaaS korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Kupac je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira informacije o svojem Računu. Kupac može u bilo koje vrijeme zahtijevati ispravku ili uklanjanje bilo kojih Osobnih podataka danih za potrebe registracije za Račun ili upotrebu IBM SaaS-a, i te će se informacije ispraviti ili ukloniti, ali uklanjanje tih informacija može onemogućiti pristup IBM SaaS-u.

Kupac je odgovoran osigurati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku, i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili ga upotrebljavati u ime Kupca.

## 5. Dodatne kupovine

Određene IBM SaaS ponude mogu se dobiti za manju cijenu kao zamjena za odgovarajuće IBM SaaS ponude. Kupac se slaže da će IBM raskinuti Kupčevu upotrebu zamijenjene IBM SaaS ponude kada Kupac dobije pristup zamjenskoj IBM SaaS ponudi.

## 6. Softver za omogućavanje

Ova IBM SaaS ponuda može uključivati Softver za omogućavanje koji daje IBM ili treća strana. Ako Kupac preuzme ili instalira bilo kakav Softver za omogućavanje, Kupac pristaje na to da neće koristiti takav Softver za omogućavanje za nikakvu drugu svrhu osim za osiguranje ili omogućavanje pristupa Kupca i korištenja IBM SaaS-a. Ako se Softver za omogućavanje daje uz poseban ugovor o licenci (na primjer, IBM Međunarodni ugovor o licenci za programe bez jamstva ("ILAN") ili uz neki drugi ugovor o licenci od IBM-a ili od treće strane) u vrijeme instalacije ili preuzimanja, takav poseban ugovor će određivati uvjete korištenja softvera. Kupac se slaže i prihvaća takve uvjete prihvatanjem ovih Uvjeta upotrebe ili preuzimanjem, instaliranjem ili korištenjem Softvera za omogućavanje.

Softver za omogućavanje koji dolazi uz IBM SaaS je:

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

## 7. Instalacija na zahtjev

Dijelove Instalacije na zahtjev IBM SaaS-a Kupac naručuje prema potrebi i oni su predmet su ovog ToU-a, Ugovora i svakog primjenjivog Transakcijskog dokumenta.

Sljedeći dijelovi Instalacije na zahtjev dostupni su za naručivanje kao dio IBM SaaS-a:

- IBM Coremetrics Web Analytics - Implementacija dodatnih ClientID-a

## 8. Usluge na daljinu (osoblje)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Pružuje do 40 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke, obuku i konfiguraciju za onboarding Korisnike IBM Coremetrics Web Analyticsa. Usluge istječu 90 dana nakon kupnje bez obzira da li su svi sati iskorišteni.

### 8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding usluge

Pružuje do 10 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke, obuku i konfiguraciju za onboarding Korisnike IBM Coremetrics LIVEMaila. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### 8.3 IBM Coremetrics Premium On-boarding usluge preporuke sadržaja

Za klijente dinamičke isporuke, pruža do 48 sati savjetovanja na daljinu, najbolje postupke, obuku i konfiguraciju za onboarding Korisnike IBM Coremetrics preporuka sadržaja. Za klijente na paušalu, pruža do 40 sati. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### 8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Pružuje do 16 sati analize na daljinu Kupčeve Web stranice kako bi se optimiziralo označavanje. Ovo može uključivati, ali nije ograničeno na prikaz najboljih postupaka i određivanje zahtjeva označavanja, kao i

identificiranje praznina u označavanju. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services**

Pružava do 48 sati uputa korištenjem napredne analize kako bi se steklo dublje razumijevanje rezultata stranice i otkrili ključni problemi i točke zastoja. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services**

Pružava do 48 sati dubinske analize performansi tipova posjetitelja i kanala na klijentovoj stranici, od ulaska do odlaska. Ova ponuda uključuje i procjenu stanja stranice u ciklusu vijeka trajanja korisničkog iskustva i mogućnost poboljšanja korisničkog iskustva na ključnim točkama konverzije. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services**

Pružava do 50 sati ubrzanog skupljanja osnovnih podataka putem isporuke prilagođene globalne Javascript datoteke, koja se bavi kupčevim potrebama označavanja i dokumentacijom za sposobnost održavanja javascript datoteke. Usluge se kupuju po Web domeni i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators radionica**

Ova radionica, koja uključuje do 40 sati obuke, pomoći će novim i postojećim klijentima kod korištenja podataka za pokretanje analize i odlučivanja. Daje upute za ključne indikatore performansi i upotrebu izvještaja za upravljanje poslovnim ciljevima. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.9 IBM Coremetrics Explore radionica**

Ova radionica, koja uključuje do 40 sati obuke, omogućit će korisnikovim poslovnim upraviteljima da bolje koriste podatke za izvođenje analize i da razviju strategiju označavanja atributa kojom se dobiva najbolja analiza. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.10 IBM Coremetrics Enablement radionica**

Ova radionica, koja uključuje do 30 sati obuke, naučit će nove i postojeće klijente kako mogu sami ispravno označiti Web stranice, umjesto angažiranja implementacijskog inženjera. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

### **8.11 IBM Coremetrics Category Definition File radionica**

Ova radionica, koja uključuje do 32 sata, pomoći će korisniku kod izgradnje snažnog okvira kategorizacije trgovine robe za izdvajanje podataka korištenih za izvještaje o trgovini robe. Usluge se kupuju po ClientID-u i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

## **9. Suspenzija IBM SaaS-a i raskid**

### **9.1 Suspenzija**

#### **9.1.1 Suspenzija korisničkog računa**

U slučaju kršenja Uvjeta upotrebe, Ugovora ili Politike prihvatljive upotrebe, povrede prava IBM intelektualnog vlasništva ili kršenja primjenjivih zakona od strane nekog IBM SaaS Korisnika, IBM zadržava pravo suspendiranja ili opoziva pristupa IBM SaaS-u onom Korisniku IBM SaaS-a koji vrši kršenje i/ili brisanja IBM SaaS Korisničkog sadržaja onog IBM SaaS Korisnika koji vrši kršenje, u bilo koje vrijeme. IBM će obavijestiti Kupca o takvom postupku suspenzije ili opoziva.

#### **9.1.2 Suspenzija računa kupca**

Ako Kupac kasni s plaćanjem računa više od 30 dana (osim onih naknada koje su predmet razumnog spora u dobroj vjeri), osim svih drugih prava i pravnih lijekova, IBM zadržava pravo na obustavu IBM SaaS-a za Kupca bez odgovornosti prema Kupcu dok se ti iznosi potpuno ne plate; međutim, obustava neće stupiti na snagu ako IBM ne dostavi Kupcu pisanu obavijest o kašnjenju plaćanja barem 10 poslovnih dana unaprijed.

## 9.2 Raskid

IBM može otkazati pristup Kupca IBM SaaS-u u slučaju kad Kupac ne postupa u skladu s uvjetima Ugovora ili ovog ToU, a takva neusklađenost nije riješena u razumnom periodu nakon primitka pisane obavijesti iz IBM-a. Nakon raskida, pristup Kupca i njegova druga prava za IBM SaaS će biti opozvana i prestati će postojati. U takvom slučaju Kupac i njegovi IBM SaaS Korisnici moraju prekinuti svaku daljnju upotrebu IBM SaaS-a i moraju uništiti sve kopije pridruženog Softvera za omogućavanje koji je u njihovom posjedu ili kontroli.

## 10. Obnavljanje Perioda pretplate

### 10.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

Za kupce IBM International Passport Advantage Ugovora ili IBM International Passport Advantage Express ugovora, odredbe prva dva odjeljka Odlomka 3.5.4 Ugovora: Godišnje obnavljanje pretplate na softver i podršku i izabranu podršku, uključujući sve primjenjive odredbe specifične za zemlju, primjenjuju se na ovu IBM SaaS ponudu osim onih za svrhu ovih Uvjeta upotrebe:

- a. riječi "pretplata i podrška za softver" ili "Izabrana podrška" zamjenjuju s riječima "Period pretplate na IBM SaaS"; i
- b. za sprečavanje automatskog obnavljanja IBM SaaS perioda pretplate, Kupac mora pisanim putem obavijestiti IBM o opozivu 90 dana prije kraja primjenjivog Perioda pretplate.

### 10.2 Potrebno Kupčevo obnavljanje

Za kupce IBM međunarodnog ugovora za izabrane IBM SaaS ponude, neovisno o bilo čemu što je u suprotnosti u tom Ugovoru (uključujući jedinstvene odredbe zemlje), IBM SaaS ponuda se neće obnoviti na kraju početnog Perioda pretplate. Da bi nastavio koristiti IBM SaaS nakon početnog Perioda pretplate, Kupac mora dobiti novu pretplatu za IBM SaaS sukladno odredbama IBM International Passport Advantage Ugovora ili IBM International Passport Advantage Express Ugovora, ovisno koji se primjenjuje.

## 11. Hitno održavanje i Planirano održavanje

IBM može izvoditi redovito održavanje za vrijeme perioda za održavanje koje definira IBM. Može doći i do drugih predviđenih i nepredviđenih prekida.

IBM SaaS u takvim periodima neće biti dostupan.

## 12. Ažuriranja; Primjenjivi uvjeti i Autorizacija za Automatska ažuriranja

Ovi Uvjeti upotrebe se odnose na sva poboljšanja, promjene, varijacije, revizije, ažuriranja, dodatke, dodatne komponente i zamjene za IBM SaaS (zajednički nazvano, "Ažuriranje") koje IBM može osigurati ili učiniti dostupnim za IBM SaaS, podložno svim dodatnim uvjetima koje navede IBM i koji su primjenjivi na takva Ažuriranja. Kupac daje ovlaštenje IBM-u i slaže se da IBM može, u skladu sa standardnim IBM operativnim postupcima, automatski prenositi, pristupati i na drugi način osigurati Ažuriranja za IBM SaaS bez posebnih obavijesti ili traženja pristanka. IBM nema nikakvih obveza, i ništa u ovim Uvjetima upotrebe ne može značiti da IBM mora kreirati, pružiti ili instalirati Ažuriranja.

## 13. Ažuriranje Uvjeta upotrebe

IBM zadržava pravo promjene ovih Uvjeta upotrebe u budućnosti tako da obuhvaćaju bilo koja Ažuriranja koja IBM može omogućiti ili staviti na raspolaganje za IBM SaaS tijekom Perioda pretplate i s obzirom na zahtjeve mjerodavnog prava, uz obavještanje Kupca barem trideset (30) dana unaprijed o takvim modificiranim uvjetima. Obnavljanja pretplate uređivat će Uvjeti upotrebe koji su na snazi u trenutku obnavljanja.

## 14. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućavanje, ovisno koje je primjenjivo, daje se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Informacije o tehničkoj podršci mogu se naći na sljedećem URL-u:

[http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html).

## **15. Povjerljivost i zaštita podataka**

### **15.1 Kupčeve obveze**

Za sve osobne podatke koje IBM primi od Kupca ili preko njega, Kupac je, kao jedini kontrolor podataka, odgovoran za usklađenost sa svim primjenjivim zakonima o zaštiti podataka ili sličnim zakonima, kao što je, ali ne isključivo, EU Direktiva 95/46/EC (i zakoni koji implementiraju tu Direktivu) kojom se regulira obrada Osobnih podataka, uključujući posebne kategorije podataka, na način kako su takvi uvjeti definirani u toj Direktivi (i u zakonima koji implementiraju tu Direktivu).

Kupac pristaje nabaviti sve pravno obvezne pristanke, ovlaštenja i odobrenja i dati sva potrebna očitovanja prije (i) uključivanja bilo kojih Osobnih podataka u Sadržaj i (ii) korištenja Softvera za omogućavanje i IBM SaaS-a.

Kupac potvrđuje i prima na znanje da je samo on odgovoran za sve osobne podatke koji se mogu nalaziti u sadržaju, uključujući sve informacije koje bilo koji Korisnik IBM SaaS-a dijeli s trećim stranama u ime Kupca. Kupac je jedini odgovoran za određivanje svrhe i načina obrade bilo kakvih Osobnih podataka od strane IBM-a prema ovim Uvjetima upotrebe, uključujući i to da takva obrada u skladu s uputama Kupca neće IBM dovesti u situaciju da krši zakone o zaštiti podataka koji su na snazi.

IBM SaaS nije namijenjen za pohranu ili primanje bilo kakvih Osjetljivih osobnih informacija ili Zaštićenih zdravstvenih informacija (definirano ispod) u bilo kojem obliku i Kupac će biti odgovoran za razumne troškove i druge iznose koje IBM može snositi vezano uz informacije dostavljene IBM-u ili IBM-ov gubitak ili otkrivanje takvih informacija, uključujući troškove i iznose proizašle iz bilo kojih zahtjeva treće strane. "Osjetljive osobne informacije" su: 1) Osobni podaci čiji bi gubitak pokrenuo zahtjev za obavještanje o otkrivanju podataka, što uključuje, ali nije isključivo ograničeno na financijske informacije, državni identifikacijski broj (npr. broj socijalnog osiguranja (Social Insurance Number - SIN ili Social Security Number - SSN)) ili drugi identifikacijski broj koji izdaje država, kao što je broj vozačke dozvole ili putovnice, broj bankovnog računa, broj kreditne ili debitne kartice i 2) Osobni podaci vezani uz rasno ili etničko podrijetlo, seksualnu orijentaciju ili politička, vjerska, ideološka ili filozofska uvjerenja ili aktivnosti ili članstvo u sindikatu. "Zaštićene zdravstvene informacije" su "zdravstvene informacije koje se mogu identificirati za pojedinca", kao što je definirano u dopuni Zakona o prenosivosti zdravstvenih informacija i odgovornosti (Health Information Portability and Accountability Act - "HIPAA") iz 1996.

Kupac se slaže da IBM može obrađivati Sadržaj preko državne granice, uključujući sve Osobne podatke, koristeći subjekte i u zemljama o kojima je Kupac obaviješten. IBM poštuje U.S. – EU Safe Harbor Framework, kao što određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM će s Kupcem sklopiti ugovor na temelju standardnih tipskih ugovornih odredaba u EU za prijenos osobnih podataka ako je to potrebno. Isključivo je Kupac odgovoran za utvrđivanje i potvrđuje da je svaki prijenos bilo kojih Osobnih podataka preko državne granice koji se izvodi prema odredbama u Uvjetima upotrebe u skladu s mjerodavnim zakonima o zaštiti podataka. IBM će u razumnoj mjeri surađivati s Kupcem u korist kontrolora podataka Kupca u njegovom ispunjenju svih zakonskih zahtjeva, uključujući dobivanje obaveznih odobrenja.

Ako IBM promijeni način obrade ili osiguravanja Osobnih podataka u sklopu IBM SaaS-a i Kupac zbog te promjene više ne postupa u skladu sa zakonima za zaštitu podataka koji se na nju odnose, Kupac može prekinuti trenutni Period pretplate za dotični IBM SaaS dostavom pisane obavijesti IBM-u unutar trideset (30) dana od IBM-ove obavijesti o promjeni. Nakon takvog raskida IBM nema obvezu izdavanja povrata sredstava ili odobrenja Kupcu.

### **15.2 IBM-ove obveze**

IBM će obrađivati Osobne podatke samo na način koji je razumno potreban za pružanje IBM SaaS-a i samo u tu svrhu.

IBM će obrađivati Osobne podatke samo u sklopu isporuke IBM SaaS-a, kao što to opisuje IBM, i Kupac se slaže da je opis koji daje IBM u skladu s Kupčevim uputama za obradu.

Na Kupčev pisani zahtjev, nakon raskida ili isteka ovih Uvjeta upotrebe (ToU) ili Ugovora IBM će uništiti ili vratiti Kupcu sav Sadržaj koji je Kupac označio kao Osobne podatke.

Ako se prema važećim zakonima o zaštiti podataka traži da Kupac ili kontrolor Kupčevih podataka pruži informacije o Osobnim podacima ili pristup Osobnim podacima bilo kojem pojedincu ili odgovarajućem tijelu, IBM će u razumnoj mjeri surađivati s Kupcem radi pružanja takvih informacija ili pristupa.

### 15.3 Zaštita Sadržaja

Bez obzira na bilo kakve suprotne izjave u Ugovoru, IBM se obvezuje da će štiti Kupčev Sadržaj koristeći postupke i standarde opisane u ovim Uvjetima upotrebe (ToU).

- a. IBM neće namjerno otkriti ili koristiti Kupčev Sadržaj osim za upravljanje i izvođenje IBM SaaS-a kako je navedeno u ovim Uvjetima upotrebe (ToU), podložno IBM-ovoj usklađenosti s mjerodavnim zakonima.
- b. IBM će obrađivati Kupčev Sadržaj samo na sustavima koji se koriste za hosting i upravljanje IBM SaaS-om, na kojima je IBM implementirao sigurnosne mjere i procedure navedene ispod.

### 15.4 Sigurnosne prakse

IBM na sustavima koji se koriste za hosting i izvođenje IBM SaaS-a implementira i održava mjere i procedure koje se periodički mogu provjeravati. Te prakse i procedure oblikovane su za smanjivanje osjetljivosti naših sustava na slučajni gubitak, nezakonite upade, neovlašteni pristup, otkrivanje ili promjenu ili nedozvoljeno ponašanje kojim se može ometati, zloupotrijebiti ili na neki drugi način oštetiti Sadržaj ili Kupčevo korištenje IBM SaaS-a. Kupac može na zahtjev dobiti opis praksi i procedura koje se odnose na IBM SaaS, uključujući odgovarajuće tehničke i operativne mjere. Kupac je odgovoran za utvrđivanje jesu li te prakse i procedure odgovarajuće za ispunjavanje Kupčevih zahtjeva. Koristeći IBM SaaS Kupac potvrđuje prihvaćanje IBM-ovih praksi i procedura i njihovu adekvatnost za Kupčeve potrebe. Osim onoga što je izričito navedeno u Sigurnosnim praksama za IBM SaaS, IBM ne daje izjave ili jamstva koja se odnose na bilo koje sigurnosne funkcije.

### 16. Usklađenost s Primjenjivim pravom izvoza

Svaka strana pristaje na to da će se uskladiti sa svim primjenjivim zakonima i propisima o uvozu i izvozu, uključujući i zakone Sjedinjenih Država koji se odnose na propise o embargu i sankcijama i na zabrane izvoza određenim krajnjim korisnicima, ili za određene zabranjene krajnje upotrebe (uključujući za nuklearna, svemirska, raketna, kemijska i biološka oružja). Kupac izjavljuje da Sadržaj neće biti, niti u cijelosti, niti djelomično, kontroliran prema U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Kupac potvrđuje da IBM može koristiti globalne resurse (privremene zaposlenike i osoblje koji se koriste na lokacijama širom svijeta) za udaljenu podršku kod isporuke IBM SaaS-a. Kupac izjavljuje da nikakav Sadržaj kojem IBM može pristupiti radi IBM SaaS-a ne zahtijeva izveznu dozvolu niti je zabranjen njegov izvoz IBM-ovim globalnim resursima ili osoblju, prema primjenjivim zakonima za kontrolu izvoza.

### 17. Odšteta

Kupac se slaže da će obeštetiti, braniti i čuvati IBM od potraživanja trećih strana koja nastanu zbog ili u odnosu na: 1) kršenje Politike prihvatljive upotrebe od strane Kupca ili bilo kojeg IBM SaaS Korisnika; ili 2) Sadržaj kreiran unutar IBM SaaS-a ili naveden, učitani ili preneseni u IBM SaaS od strane Kupca ili IBM SaaS Korisnika.

### 18. Povreda Autorskog prava

Politika IBM-a je poštivanje prava intelektualnog vlasništva drugih. Da biste prijavili povredu autorskog prava za neki materijal, molimo posjetite stranicu Digital Millennium Copyright Act Notices na <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### 19. Jamstvo i izuzeci

#### 19.1 Ugovori o razini usluge i izuzeća jamstva

IBM SaaS isporučuje se podložno Ugovoru o razini usluge ("SLA") priloženom ovim Uvjetima upotrebe (TOU) i pravnim sredstvima navedenim u SLA-u. SLA je Kupčevo jedino i isključivo pravno sredstvo u odnosu na obveze razine usluge definirane u njemu.

OSIM SLA ILI BILO KOJEG ZAKONSKOG JAMSTVA KOJE SE NE MOŽE ISKLJUČITI, IBM NE DAJE NIKAKVA JAMSTVA ILI UVJETE, IZRIČITA ILI PREŠUTNA, VEZANO UZ IBM SaaS, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA PREŠUTNA JAMSTVA ILI UVJETE ZA TRŽIŠNI POTENCIJAL, ZADOVOLJAVAJUĆU KVALITETU, PRIKLADNOST ZA ODREĐENU SVRHU, VLASNIŠTVO I SVA JAMSTVA ILI UVJETE NEKRŠENJA.

IBM ne daje nikakve izjave da će omogućiti neprekidan, siguran rad IBM SaaS-a ili rad bez pogrešaka ili da će moći spriječiti prekide u IBM SaaS-u nastale zbog radnji treće strane, niti da će moći ispraviti sve kvarove.

Kupac je odgovoran za rezultate dobivene upotrebom IBM SaaS-a.

## 20. Jedinstveni uvjeti IBM SaaS ponude

U vezi s Kupčevom upotrebom IBM SaaS-a, Kupac potvrđuje i pristaje na to da: (i) IBM SaaS imena Korisnika, titule, imena tvrtki i fotografije može objaviti neki IBM SaaS Korisnik kao dio profila ("Profil") i da taj Profil mogu vidjeti drugi IBM SaaS Korisnici i (ii) u bilo koje vrijeme Kupac može zahtijevati ispravak ili uklanjanje IBM SaaS Korisničkog profila iz IBM SaaS-a, te će taj Profil biti ispravljen ili uklonjen, s tim da uklanjanje može spriječiti pristup do IBM SaaS-a.

Ako Kupac ili Korisnik IBM SaaS-a prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS-a, Kupac i Korisnik IBM SaaS-a daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Kupca i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

### 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Sljedeće se uključuje u naknadu pretplate za IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Na temelju IBM-ove procjene, Kupcu će se dati odgovarajući broj ClientID-a da bi se zadovoljile njegove potrebe Web analitike. Kad je potrebno, to uključuje od 1 do 50 ClientID-a bez naknade za Kupca. Svaki dodatni ClientID iznad 50 predmet je dodatne naknade.
- b. IBM Coremetrics Explore (Uključeno pedeset (50) Explore izvještaja po mjesecu)
- c. Deset (10) segmenata izvještaja
- d. Četiri (4) prozora atribucije
- 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 Profilis
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (ako se koristi, primjenjuje se naknada za migraciju)
- m. Najviše jedan (1) ClientID omogućen na IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Spremljeni "Podaci o aktivnosti sesija" uključuju, ali nisu ograničeni na, detaljne zapise koji se odnose na sesije Posjetitelja, uključujući vremenske oznake, kategorije i id-ove svih stranica pregledanih tijekom sesije Posjetitelja. IBM Coremetrics će pohraniti Podatke o aktivnosti sesija na trinaest (13) tjedana. Nakon tog perioda, Podaci o aktivnosti sesija se brišu. Ovakvo pražnjenje podataka utjecat će na "postavku" izvještavanja (izvještavanje koje zahtijeva konfiguraciju i pokretanje od strane korisnika) uključujući, ali ne ograničavajući se na jednokratne segmente izvještaja, Clickstream, TruePath, izvještaje analize ulaznih veza i analize veza na licu mjesta za vremenske periode koji su ispražnjeni.
- o. Spremljeni "LIVEview Report podaci" uključuju, ali nisu ograničeni na podatke koji se koriste za prikaz rezultata u LIVEview click overlay izvještaju za korisnički izabrane vremenske periode, kao i za ostale lokacije gdje se ovi podaci koriste, uključujući, ali bez ograničenja na preuzimanja, izvoze i izvještaje zumiranja stranica. IBM Coremetrics će pohraniti LIVEview Report podatke na trinaest (13) tjedana. Nakon tog perioda, LIVEview Report podaci se brišu.
- p. Spremljeni "Podaci o aktivnosti korisnika" uključuju, ali nisu ograničeni na povijest stranica Posjetitelja, proizvode, marketinške aktivnosti, narudžbe i ostale izabrane aktivnosti povezane s Posjetiteljem. IBM Coremetrics će pohraniti Klijentove Podatke o aktivnosti posjetitelja na trinaest (13) mjeseci. Nakon tog perioda, Podaci o aktivnosti posjetitelja se brišu. Ovakvo pražnjenje podataka utjecat će na "postavku" izvještavanja (izvještavanje koje zahtijeva konfiguraciju i pokretanje od strane korisnika) uključujući, ali ne ograničavajući se na analizu segmenata profila za vremenske periode koji su ispražnjeni.
- q. Spremljeni "LIVE podaci profila" uključuju atribute profila Posjetitelja uključujući, ali ne ograničavajući se na podatke za registraciju Posjetitelja poput e-mail adrese, spola, dobi i školske spreme i ključnih točaka Posjetitelja uključujući, ali ne ograničavajući se na datum prve posjete,



- r. Spremljeni "Podaci standardnih izvještaja" uključuju izvještaje provjerenih postupaka i kontrolne ploče koje IBM Coremetrics automatski obrađuje svake noći bez Klijentovog sudjelovanja. IBM Coremetrics će pohraniti Standardne izvještaje Klijenta na dvadeset sedam (27) uzastopnih mjeseci. Pražnjenje ovog izvještaja također će utjecati na prilagođene preglede izvještaja. Napomena: Podaci glavnih metrika (Odjeljak 2(c)(iii)) čuvat će se za vrijeme trajanja perioda pretplate.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Kod IBM Coremetrics Enterprise Analyticsa primjenjuju se sljedeće promjene u odnosu na ono što je uključeno uz IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Uključeno je ukupno pedeset (50) Explore izvještaja po mjesecu, bez obzira na broj stranica kojima upravlja Coremetrics Enterprise Analytics. Svaki predani Explore izvještaj koji se izvodi za stranicu pojedinačno će se zbrajati do pedeset (50).
- b. Uključit će se deset (10) segmenata izvještaja za svaku stranicu kojom upravlja Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Coremetrics Enterprise Analytics uključit će četiri (4) prozora atribucije za svaku upravljenu stranicu.

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Iako su IBM-ove Usluge usporednog vrednovanja (Benchmark) standardni dio IBM SaaS-a, sudjelovanje je *neobavezno*. Ako Kupac *ne želi* sudjelovati, molimo neka to zna vaš Predstavnik prodaje. Kupac razumije da kako bi IBM pružio bilo koje Usluge usporednog vrednovanja, IBM mora pripremiti, pristupiti, obraditi i analizirati Sažetak podataka koji se odnose na IBM Kupce i koristiti Sažetak podataka Kupca za popunjavanje Skupljenih podataka koji se koriste u svakoj IBM-ovoj Usluzi usporednog vrednovanja. IBM neće objaviti trećoj strani niti učiniti javno dostupnim Sažetak podataka Kupca na način da identificira Kupca ili njegove brendirane proizvode ili zaštitne znakove, ili bilo kojeg Posjetitelja. Podložno gore navedenom, u vezi s pružanjem IBM Usluga usporednog vrednovanja ništa u ovom Ugovoru ne ograničava IBM od: (i) dodavanja Kupčevog Sažetka podataka drugim Sažecima podataka drugih Kupaca za stvaranje spremišta Skupljenih podataka koristeći Sažetke podataka Kupca za pristup ili analizu Skupljenih podataka, ili objavljivanja ili korištenja tih Skupljenih podataka; ili (ii) korištenja Kupčevih Sažetaka podataka za pružanje Usluga Kupcu i omogućavanja Kupcu sudjelovanje u IBM Usluzi usporednog vrednovanja. Ni pod kojim okolnostima Sažetci podataka Kupca ne smiju biti objavljeni osim ako to Kupac nije prethodno pisano odobrio. Kupac neće bez IBM-ovog prethodnog pisanog pristanka distribuirati ili na drugi način dati pristup do bilo kojeg IBM-ovog Izvještaja usporednog vrednovanja ili njegovog sadržaja, ili bilo kojih Sažetaka podataka ili Skupljenih podataka koji su dati Kupcu, bilo kojoj trećoj strani, osim onim savjetnicima ili ugovarateljima koji mogu biti zadržani u vezi s Kupčevom upotrebom Usluga i u svakom slučaju su predmet povjerljivosti ugovora u obliku sličnom klauzuli povjerljivosti iz Ugovora. IBM izvještaji usporednog vrednovanja i njihov sadržaj te Skupni podaci vlasništvo su IBM-a i IBM-ove su povjerljive informacije kao što je navedeno u klauzuli povjerljivosti Ugovora. Kupac može dati svojim zaposlenicima ili savjetnicima kopije i pristup izvještaju IBM usluge usporednog vrednovanja pod uvjetom da su te osobe obaviještene o svojim obvezama da ne distribuiraju ovaj izvještaj ili njegov sadržaj trećim stranama.

- a. "**Sažetak podataka**" definirat će se kao određena metrika ključnih indikatora performansi pojedinačnog IBM klijenta.
- b. "**Skupljeni podaci**" definirat će se kao Sažeti podaci od svakog IBM kupca koji sudjeluje u IBM usluzi usporednog vrednovanja, uključujući ovaj Subvertical.
- c. "**Subvertical**" će se definirati kao grupa od ne manje od četiri (4) kupca koji sudjeluju u IBM usluzi usporednog vrednovanja gdje je svaki član svakog Subverticla angažiran na sličnom poslovnom polju baziranom na prodanim proizvodima i ciljanom tržištu (npr. odjeća, nakit, uredski pribor, itd.).

## 20.4 IBM Coremetrics Web Analytics - Usluga standardnog izvoza podataka

Coremetrics Web Analytics - Usluga standardnog izvoza podataka pruža standardizirani paket za izvoz podataka koji uključuje neobrađene podatke Kupca, dostupne u IBM Coremetrics. Usluga standardnog izvoza podataka sastoji se od više definiranih formata datoteka koje sadrže informacije o clickstreamu, stranicama, proizvodima, akcijama e-trgovine, registracijama, narudžbama/transakcijama Posjetitelja, kao i tehnička svojstva Posjetitelja. Podaci su strukturirani u više podatkovnih datoteka. Raspored izvoza može se kreirati na dnevnoj ili tjednoj bazi.

## 20.5 IBM Coremetrics Web Analytics - Usluga izvoza podataka na završetku ugovora

Coremetrics Web Analytics - Usluga izvoza podataka na završetku ugovora pruža standardizirani paket za izvoz podataka za jednokratnu upotrebu koji uključuje neobrađene podatke Kupca dostupne u IBM Coremetrics. Vremenski period izvoza podataka uvjetovan je parametrima za brisanje podataka navedenim u ovom Odjeljku 20, iako je, bez obzira na sve suprotno, vremenski period izvoza podataka ograničen na maksimalno dvije godine povijesnih podataka Kupca. Podaci su strukturirani na isti način kao i podaci u IBM Coremetrics Web Analytics - Usluzi standardnog izvoza podataka.

## 20.6 IBM Coremetrics Web Analytics - Usluge naprednih izvještaja

Coremetrics Web Analytics - Usluge naprednih izvještaja kupcu daju pravo za tip i mjesečni broj jedinstvenih naprednih izvještaja na koje se pretplaćuje. Na primjer:

- IBM Coremetrics Web Analytics Usluge naprednih izvještaja za 5 jednostavnih izvještaja daje Kupcu do 5 mjesečnih jedinstvenih naprednih izvještaja, koji prema IBM kategorizaciji složenosti pripadaju jednostavnim izvještajima.
- IBM Coremetrics Web Analytics Usluge naprednih izvještaja za 2 složena izvještaja daje kupcu do 2 mjesečna jedinstvena napredna izvještaja koje po kategorizaciji IBM-a pripadaju složenim izvještajima.

Jednostavni izvještaji su po definiciji izvještaji koji stvaraju manje od 1 milijun redova podataka, ulaz ovisi samo o Kupčevim IBM Coremetrics prikupljenim podacima web analitike, bez dodatnih uvezenih podataka i bez izlaza iz ostalih izvještaja. Svi ostali izvještaji definirani su kao složeni izvještaji.

Ako Kupac zahtijeva ovu funkciju Usluga naprednih izvještaja, Kupcu će se zaračunati naknada sadržana u prilagođenom opisu posla, koju uređuje poseban ugovor o stručnim uslugama između IBM-a i Kupca.

## 20.7 IBM Coremetrics Web Analytics - Produljeno zadržavanje

Coremetrics Web Analytics - Produljeno zadržavanje pruža Kupcu opciju zadržavanja određenih pohranjenih elemenata podataka u duljem vremenskom periodu, naime:

- dodatnih 12 tjedana zadržavanja podataka o aktivnosti sesija
- dodatnih 12 mjeseci zadržavanja podataka o aktivnostima posjetitelja
- dodatnih 12 mjeseci zadržavanja statičkih izvještaja
- dodatnih 12 tjedana zadržavanja podataka trajnih segmenata izvještaja

## 20.8 IBM Coremetrics Explore Produljeno zadržavanje

Coremetrics Explore Produljeno zadržavanje pruža Kupcu opciju zadržavanja određenih pohranjenih elemenata podataka u duljem vremenskom periodu, naime:

- dodatnih 12 mjeseci zadržavanja IBM Coremetrics Explore podataka
- dodatnih 12 mjeseci zadržavanja IBM Coremetrics Explore izvještaja

## 21. Općenito

Kupac prima na znanje i suglasan je da IBM može koristiti tehnologiju cookieja i praćenja za skupljanje i korištenje osnovnih statistika o Kupčevoj upotrebi IBM SaaS, u skladu s IBM Online politikom privatnosti koja je dostupna na <http://www.ibm.com/privacy>.

Ako se za bilo koju odredbu ovih Uvjeta upotrebe ustanovi da je nevaljana ili neprovediva, preostale odredbe ovih Uvjeta upotrebe ostaju potpuno primjenjive i na snazi. Propust bilo koje strane da inzistira na strogoj provođenju ugovorenoga ili da izvršava prava koja mu pripadaju ne sprječava drugu stranu da tako postupi u nekom kasnijem trenutku, bilo u odnosu na ranije kršenje ili na neko sljedeće kršenje. Bilo koje odredbe ovih Uvjeta upotrebe koje se po svojoj prirodi protežu i nakon raskida ovih Uvjeta upotrebe ili primjenjivog Perioda pretplate, ostaju na snazi do ispunjenja i primjenjuju se na odgovarajuće slijednike i ovlaštenike.

## 22. Cjeloviti Ugovor

Cjeloviti ugovor između strana, koji zamjenjuje svaku prethodnu usmenu ili pisanu komunikaciju između Kupca i IBM-a se sastoji od ovih Uvjeta upotrebe i od Ugovora. Ako postoji sukob između odredbi ovih Uvjeta upotrebe i Ugovora, ovi Uvjeti upotrebe prevladavaju nad Ugovorom.

Dodatne ili drukčije odredbe u bilo kojoj pisanoj komunikaciji od Kupca (kao što su narudžbe, potvrde ili e-pošta) su ništetne. Ovi Uvjeti upotrebe se mogu mijenjati samo kako je ovdje navedeno.

## IBM SaaS Uvjeti upotrebe

### Dio 2 – Uvjeti specifični za zemlje

Sljedeći uvjeti zamjenjuju ili modificiraju referentne uvjete iz Dijela 1. Svi uvjeti iz Dijela 1 koje ove nadopune ne mijenjaju ostaju nepromijenjeni i na snazi. Ovaj Dio 2 sastoji se od nadopuna ovih Uvjeta upotrebe i organiziran je na sljedeći način:

- Nadopune za zemlje Asia Pacifica; i
- Nadopune za zemlje Europe, Bliskog istoka i Afrike.

#### NADOPUNE ZA ZEMLJE ASIA PACIFICA

##### AUSTRALIJA

###### 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.

##### NOVI ZELAND

###### 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.

#### NADOPUNE ZA ZEMLJE EUROPE, BLISKOG ISTOKA, AFRIKE (EMEA)

##### ZEMLJE ČLANICE EUROPSKE UNIJE

*Sljedeće se dodaje u Odjeljak 19: Jamstvo i izuzeća:*

U Europskoj Uniji ("EU") potrošači imaju zakonska prava u skladu s mjerodavnim nacionalnim zakonima koji uređuju prodaju potrošačkih dobara. Na ta prava ne utječu odredbe navedene u Odjeljku 19: Jamstvo i izuzeća.

##### AUSTRIJA

###### 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.

##### NJEMAČKA

###### 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.

## **IRSKA**

### **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).

## **IRSKA I UJEDINJENO KRALJEVSTVO**

### **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.

## Ugovor o razini usluge

---

Ovaj Ugovor o razini usluge (SLA) namijenjen je za sljedeći IBM SaaS:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica - digitalni 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 - analiza nakon klika
- 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 - preporuke za sadržaj

IBM pruža ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja vaše pretplate.

### 1. Definicije

- a. "Vrijeme kvara aplikacije" označava vremenski period u kojem korisnici dijelova sučelja aplikacije za koje IBM pruža hosting ne mogu koristiti sve aspekte Usluge za koju imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme kvara" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole.
- b. "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva sukladno ovom SLA-u.
- c. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM pružiti za važeći Zahtjev. Odobrenje dostupnosti će se primijeniti u obliku odobrenja ili popusta na budućem računu naknada za pretplatu na Usluge.
- d. "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- e. "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, mjereno od 12:00 GMT prvog dana u mjesecu do 23:59 GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- f. "Kupac" ili "vi" ili "vaš" označava pravnu osobu koja se pretplaćuje na Uslugu izravno od IBM-a i koja ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.

- g. "Vrijeme kvara" označava Vrijeme kvara aplikacije i/ili Vrijeme kvara ulazne obrade, koje se odnosi na odgovarajuću Razinu usluge navedenu u tablici ispod. Vrijeme kvara ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluga nije dostupna zbog:
- Planiranog prekida rada sistema.
  - Više sile.
  - Problema s aplikacijama Kupca ili treće strane, opremom ili podacima.
  - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Usluzi koristeći vaše lozinke ili opremu).
  - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sistema i podržanim platformama za pristupanje Usluzi.
  - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- h. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- i. "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove postrojenja i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluga koji IBM ne može kontrolirati.
- j. "Vrijeme kvara skupljanja ulaznih podataka", ako je primjenjivo, označava vremensko razdoblje u kojem Usluga ne može prikupljati ulazne podatke koristeći elemente za obradu ulaznih podataka Usluga.
- k. "Planirani prekid rada sistema" označava nedostupnost Usluga zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.
- l. "Usluga" označava Uslugu na koju se odnosi ovaj SLA, kao što je prikazano na prvoj stranici ovog SLA.
- m. "Razina usluga" označava dolje postavljeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluga koju daje u ovom SLA.

## 2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili kvalificirani za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM odjela korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluga, u skladu s IBM procedurom za prijavu problema podrški s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme prvog pojavljivanja Događaja, i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.

Vaš Ovlašteni kontakt mora predati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje vezane uz Zahtjev, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme kvara za svaki Ugovoreni mjesec, s obzirom na odgovarajuću Razinu usluge prikazanu u tablici ispod. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu kvara izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena kvara. Ako Kupac prijavi Događaj Vremena kvara aplikacije i Događaj Vremena kvara obrade ulaznih podataka koji se pojavljuju istovremeno, IBM će periode Vremena kvara koji se preklapaju smatrati jednim periodom Vremena kvara, a ne dvama odvojenim periodima Vremena kvara. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti, na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je pokazano u tablicama navedenim ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj (ili Događaje) u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu unutar paketa i IBM neće biti

odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Ako ste kupili Uslugu kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za volumen sugeriranoj odnosom (RSVP) za Uslugu koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.

Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u bilo kojem Ugovorenom mjesecu neće ni pod kojim okolnostima premašiti dvadeset posto (20%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će koristiti vlastito razumno prosuđivanje za provjeru Zahtjeva, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje će prevladati ako dođe do sukoba s podacima u vašim zapisima.

**ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.**

### 3. Razine usluge

| Usluga                                  | Primjenjiva razina usluge                  |   |
|---|--|---|
|   | Dostupnost aplikacije u Ugovorenom mjesecu | Dostupnost skupljanja ulaznih podataka u Ugovorenom mjesecu |
| IBM Unica Marketing Operation on Demand | D  | N   |
| IBM Unica - digitalni profiler          | D  | D   |
| IBM Unica Email Optimization            | D  | D   |
| IBM Unica eReputation Manager           | D  | N   |
| IBM Unica eDesign Optimizer             | D  | D   |
| IBM Unica eContent Scorer               | D  | D   |
| IBM Unica eDelivery Tracker             | D  | D   |
| IBM Unica Social Email Analytics        | D  | D   |
| IBM Unica eMessage                      | D  | D   |
| IBM eMessage - analiza nakon klika      | D  | D   |
| IBM Coremetrics Web Analytics           | D  | D   |
| IBM Coremetrics Lifecycle               | D  | N   |
| IBM Coremetrics Impression Attribution  | D  | D   |
| IBM Coremetrics Multichannel Analytics  | D  | N   |
| IBM Coremetrics Social Analytics        | D  | N   |
| IBM Coremetrics Enterprise Analytics    | D  | N   |
| IBM Coremetrics Intelligent Offer       | D  | D   |
| IBM Coremetrics Search Marketing        | D  | N   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| IBM Coremetrics LIVEmail               | D | N |
| IBM Coremetrics Explore                | D | N |
| IBM Coremetrics AdTarget               | D | N |
| IBM Coremetrics - preporuke za sadržaj | D | D |

| Postignuta razina usluge za vrijeme Ugovorenog mjeseca | Odobrenje dostupnosti<br>(% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva) |
|--|---|
| 99% - 99.949%  | 2%  |
| 98% - 98.999%  | 5%  |
| 97% - 97.999%  | 12%   |
| Manje od 97.000%                                       | 20%   |

Postotak "Postignute razine usluge" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena kvara u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu, a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena kvara za vrijeme Ugovorenog mjeseca

|   |   |
|---|---|
| 43,200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca<br>- 50 minuta Vremena kvara = 43,150 minuta<br><hr/> 43,200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca | = 2% Odobrenja dostupnosti za 99.884%<br>Postignuta razina usluge |
|---|---|

#### 4. Isključenja

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

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, Pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjevi od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM-ovog Kupca.
- Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na neispunjavanje obveza plaćanja.