

## IBM Coremetrics Web Analytics

A jelen IBM Felhasználási Feltételek a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Szerződés, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz feltételeinek kiegészítései ("Megállapodás"). Az IBM SaaS és a kapcsolódó Engedélyező Szoftverek használata előtt olvassa végig figyelmesen a jelen IBM SaaS Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek” vagy „ToU”). A Vevő az IBM SaaS és az Engedélyező szoftvert csak akkor használhatja, ha először elfogadja a jelen Felhasználási Feltételeket. Az IBM SaaS vagy az Engedélyező szoftver megrendelésével, elérésével vagy használatával, illetve az "Elfogadás" gombra kattintva a Vevő elfogadja a jelen Felhasználási Feltételeket.

**AMENNYIBEN ÖN A JELEN FELTÉTELEKET EGY VEVŐ NEVÉBEN ELJÁRVA FOGADJA EL, ÖN KIJELENTI ÉS GARANTÁLJA, HOGY HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI TUDJA A VEVŐT JELEN FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA. AMENNYIBEN NEM FOGADJA EL A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET, VAGY NEM TUDJA TELJES HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI A VEVŐT JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA, SEMMILYEN FORMÁBAN NE HASZNÁLJA AZ IBM SAAS RÉSZEKÉNT FELKÍNÁLT FUNKCIONALITÁSOKAT VAGY ENGEDÉLYEZŐ SZOFTVEREKET.**

### 1. rész – Általános Feltételek

#### 1. Jelen feltételek célja

A jelen IBM SaaS Felhasználási Feltételek a következő IBM SaaS termékre vonatkoznak:

- 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

A jelen ToU vonatkozásában az "IBM SaaS" kifejezés az 1. szakaszban megadott IBM SaaS ajánlatra vonatkozik.

A Vevő az IBM SaaS terméket csak az érvényes Előfizetési Időszak alatt veheti igénybe.

#### 2. Meghatározások

A jelen Felhasználási Feltételekben nem meghatározott, nagybetűkkel kiemelt kifejezések meghatározása a Szerződésben található. A jelen Felhasználási Feltétel vonatkozásában a "Program" kifejezés olyan értelemben foglalja magában a "program" kifejezést, ahogy az a vonatkozó Megállapodásban használnak megfelelő, a "Tranzakciós Dokumentum" kifejezés pedig magában foglalja az "IBM SaaS Ajánlat" kifejezést.

**Engedélyező Szoftverek** –bármely, a Vevő számára az IBM vagy egy harmadik fél által az IBM SaaS ajánlat részeként biztosított program és kapcsolódó anyag, amely az IBM SaaS elérését és használatát segíti elő.

**Adatvédelmi Gyakorlat** – az Adatvédelmi Gyakorlat és annak bármely módosítása a <http://www.ibm.com/privacy> webhelyen található.

#### 3. Általános Díjazási Feltételek

##### 3.1 Mérőszámok

A Milliő Kiszolgálóhívás (MSC) olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az MSC egy (1) millió Kiszolgálóhívás. A Kiszolgálóhívás az IBM SaaS ajánlat számára továbbított

adatok összessége, illetve ezen adatok az ajánlat általi feldolgozása egy olyan megjelölt esemény eredményeként, amelyet egy Ügyfélprogram-azonosítóhoz tartozó nyomon követett látogató kezdeményezett. A különböző Ügyfél-azonosítók által feldolgozott Kiszolgálóhívás külön Kiszolgálóhívásnak számít Ügyfél-azonosítónként. Az Ügyfél-azonosító elválasztja és/vagy felügyeli az IBM SaaS ajánlatban található adatokra vonatkozó hozzáférési jogosultságokat, és az ajánlat tartalmazhat egy vagy több Vevő webhelyéről származó feldolgozott adatokat is. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban használt MSC számát.

A Millió Marketingmegjelenés (MMI) olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az MMI egy (1) millió összegűjött és feldolgozott marketingmegjelenés. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban használt MMI számát.

A Egyedazonosító olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Egyedazonosító olyan egyedi azonosító, amelyre a SaaS környezetben különböző kifejezésekkel hivatkozhatnak, ilyen kifejezés lehet, de nem kizárólagosan, az Ügyfélprogram-azonosító, a vevőazonosító, partnerazonosító, beszállítói azonosító, szállítói azonosító vagy EDI-azonosító az IBM SaaS környezetben. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az IBM SaaS ajánlatban azonosított Egyedazonosítók számát a Vevő Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.

Az IBM SaaS esetében az Egyedazonosító (a SaaS használata során gyakran Ügyfélprogram-azonosítóként hivatkoznak rá) elválasztja és/vagy felügyeli az IBM SaaS ajánlatban található adatokra vonatkozó hozzáférési jogosultságokat, és az ajánlat tartalmazhat egy vagy több webhelyről származó feldolgozott adatokat is. További Személyazonosítók szükségesek, amennyiben a Vevő meghaladja az IBM SaaS ajánlatban engedélyezett mennyiséget.

A Részvétel olyan mértékegység, amelynek alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll, beleértve, de nem kizárólagosan egy képzési eseményt, üzleti elemzést vagy leszállítandó anyagokat biztosító szolgáltatásokra vonatkozó eseményt. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

## **3.2 Díjak és számlázás**

### **3.2.1 Telepítés**

Az IBM SaaS kezdeti biztosításakor egyszeri telepítési díj számítandó fel. A díjakat és a számlázási időtartamot egy Tranzakciós Dokumentum határozza meg, és számlázásuk ennek megfelelően történik.

### **3.2.2 Számlázási Opciók**

Jelen IBM SaaS ajánlat legfeljebb hatvan (60) hónapos Előfizetési Időszakra rendelhető meg.

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva. Az IBM SaaS előfizetési díj számlázására szolgáló lehetőségek a következők:

- a. Kötelezettségvállalás teljes összege előre
- b. Havonta (utólag)
- c. Negyedévente (előre)
- d. Évente (előre)

A kiválasztott számlázási lehetőség a Felhasználási Engedélyben vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott időtartam során lesz érvényes. A számlázási ciklusban fizetendő összeg kiszámítása az éves előfizetési díj és az éves számlázási ciklusok száma alapján történik.

### **3.2.3 Részleges Havi Díjak**

A Részleges Havi Díj egy a Vevő által térítendő előre megállapított napi díj, amelyet az első számla tartalmaz. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számítandók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

### 3.2.4 Többlethasználat díjak

Amennyiben a Vevő tényleges IBM SaaS használata bármelyik üzleti negyedévben (naptári év alapján) három (3) alkalommal meghaladja a Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor a Vevőnek kiszámlázandó a többlethasználat, a vonatkozó Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint. Ha a Vevő részére egy adott üzleti negyedéven belül kerül sor szolgáltatásnyújtásra, a többlethasználat számlázása ezzel arányosan történik.

### 3.2.5 Igény Szerinti Telepítés

Az Igény Szerinti Telepítés elemei az IBM számára benyújtott rendelést követően számlázandók, és a Szerződésben vagy a Tranzakciós Dokumentumban foglaltak szerint fizetendők.

### 3.2.6 Távoli Szolgáltatások (Munkaerő alapú)

A további távoli szolgáltatások díjait és a számlázási időtartamát egy Tranzakciós Dokumentum határozza meg, és számlázásuk ennek megfelelően történik.

## 4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az IBM SaaS Felhasználók egy fiókot („Fiók”) regisztrálnak, az IBM egy Fiók azonosítót és -jelszót bocsáthat az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS felhasználók felügyelik és napra kész állapotban tartják fiókadataikat. A Vevő bármikor kérelmezheti a fiók regisztrációjának vagy az IBM SaaS igénybevételének részét képező bármely személyes adat helyesbítését vagy a fiókadatokból történő eltávolítását, és ezen adatokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás megakadályozhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.

A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiók azonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá IBM SaaS felhasználói fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket a Vevő nevében.

## 5. Váltás magasabb szintű szolgáltatásra

Az IBM SaaS ajánlatok kiváltására szolgáló bizonyos IBM SaaS ajánlatok alacsonyabb áron szerezhetőek be. A Vevő tudomásul veszi, hogy az IBM megszünteti a helyettesített IBM SaaS ajánlat Vevő általi használatát, amikor a Vevő a helyettesítő IBM SaaS ajánlat hozzáférést megkapja.

## 6. Engedélyező Szoftver

Ezen IBM SaaS ajánlat tartalmazhat az IBM vállalatától vagy egy külső beszállítótól származó Engedélyező Szoftvert. Ha a Vevő letölt vagy telepít bármilyen Engedélyező Szoftvert, elfogadja, hogy az ilyen Engedélyező Szoftvereket kizárólag az IBM SaaS termék a Vevő általi elérésének és használatának elősegítésére vagy engedélyezésére használja. Amennyiben az Engedélyező Szoftver a telepítés és letöltés időpontjában egy külön licencszerződés hatálya alá tartozik (például a Szavatosság nélküli programokra vonatkozó nemzetközi IBM licencszerződés ("ILAN"), illetve más IBM vagy külső licencszerződés), a szoftver használatát ezen külön szerződés hivatott szabályozni. A jelen ToU elfogadásával, illetve az Engedélyező Szoftver letöltésével, telepítésével és használatával Vevő vállalja, hogy elfogadja ezen feltételeket.

Az IBM SaaS termékhez mellékelt Engedélyező Szoftver a következő:

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

## 7. Igény Szerinti Telepítés

Az IBM SaaS Igény Szerinti Telepítésének elemeit a Vevő szükségletei szerint rendelheti meg, és azokra a jelen ToU, a Szerződés és a vonatkozó Tranzakciós Dokumentumok feltételei vonatkoznak.

Az IBM SaaS részeként az Igény Szerinti Telepítés alábbi elemei rendelhetők:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

## **8. Távoli Szolgáltatások (Munkaerő alapú)**

### **8.1 IBM Coremetrics Web Analytics**

Akár 40 órányi távoli tanácsadást, követendő eljárást, képzést és konfigurációt tartalmaz a Vevők az IBM Coremetrics Web Analytics használatába való bevezetéséhez. A felhasznált órák számától függetlenül a szolgáltatások érvényessége a vásárlás napjától számított 90. napon lejár.

### **8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services**

Akár 10 órányi távoli tanácsadást, bevált módszereket, képzést és konfigurációt tartalmaz a Vevők az IBM Coremetrics LIVEMail használatába való bevezetéséhez. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

### **8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services**

A dinamikus továbbítási módszert igénylő ügyfelek számára akár 48 órányi távoli tanácsadást, követendő eljárásokat, képzést és konfigurációt tartalmaz a Vevők az IBM Coremetrics Content Recommendations használatába való bevezetéséhez. A Flat File továbbítási módszert igénylő ügyfelek számára akár 40 órányi tanácsadást biztosít. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

### **8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services**

Akár 16 órányi távoli elemzést biztosít a Vevő webhelyéről az optimális címkézés érdekében. Ez többek között a bevált módszerek ismertetését és a címkézési követelmények meghatározását, valamint a címkézés hiányosságainak azonosítását tartalmazza. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

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

Akár 48 órányi útmutatást biztosít és a fejlett elemzéssel segítséget nyújt a webhely eredményeinek megismerésében, valamint a fő problémák és leépülési pontok meghatározásában. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

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

Akár 48 órányi átfogó elemzést biztosít az ügyfélwebhely látogatótípusainak és csatornáinak teljesítményéről, a belépéstől a kilépésig. Ez a szolgáltatás továbbá állapotfelmérést biztosít a webhelyről a teljes élettartamra vonatkozó ügyfélélmény és a látogatói tapasztalatok javításának lehetőségei terén a fontos konverziós pontokon. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

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

Akár 50 órányi gyorsított alapállapotot rögzítő adatgyűjtést biztosít egy az ügyfél címkézési igényeinek megfelelő egyéni, globális javascript fájl segítségével, valamint a javascript fájl karbantartásához szükséges dokumentációt is tartalmazza. A szolgáltatások webtartományonként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

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

Ez az akár 40 órát felölelő workshop azt mutatja be az új és meglévő ügyfeleknek, hogyan használhatják fel az adatokat az elemzésekhez és a döntéshozatalhoz. Útmutatást nyújt a fő teljesítménymutatókkal, valamint a jelentések üzleti célkitűzésekhez való felhasználásával kapcsolatban. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

### **8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop**

Ez az akár 40 órát felölelő workshop lehetővé teszi az ügyfelek üzleti vezetői számára az adatok hatékonyabb felhasználását az elemzésekhez és egy olyan attribútumcímkézési stratégia kifejlesztését, amellyel a legjobb elemzések készíthetők. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

## **8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop**

Ez az akár 30 órát felölelő workshop azt mutatja be az új és meglévő ügyfelek számára, hogyan címkézzék fel megfelelően a webhelyüket ahelyett, hogy egy mérnököt bíznának meg a feladattal. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

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

Ez az akár 32 órát felölelő workshop abban nyújt segítséget az ügyfeleknek, hogyan építsenek fel egy erős kereskedelmi osztályozási keretrendszert, amely a kereskedelmi jelentésekhez használt adatok háttéréül szolgálhat. A szolgáltatások ügyfél-azonosítónként vásárolhatóak meg és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

# **9. Az IBM SaaS Felfüggesztése és Megszűnése**

## **9.1 Felfüggesztés**

### **9.1.1 Felhasználói fiók felfüggesztése**

A Felhasználási Feltételek, a Szerződés vagy az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelvek megsértése, illetve az IBM szellemi tulajdonának bitorlása, továbbá a vonatkozó jogszabályok egy IBM SaaS felhasználó által történő megsértése esetén az IBM fenntartja a jogot a jogsértő IBM SaaS felhasználó az IBM SaaS termékhez való hozzáféréseinek felfüggesztésére vagy visszavonására, és/vagy a jogsértő IBM SaaS felhasználó tartalmainak bármikor való törlésére. Az IBM értesíteni fogja Vevőt a felfüggesztésről vagy visszavonásról.

### **9.1.2 Vevői fiók felfüggesztése**

Amennyiben Vevő fiókja legalább 30 nappal lejárt (kivéve az ésszerűen és jóhiszeműen vitatott díjak esetét), egyéb jogai vagy jóvátételi igénye mellett az IBM fenntartja magának a jogot, hogy - a Vevő felé fennálló bármilyen kötelezettsége nélkül - felfüggesztesse a Vevő számára nyújtott IBM SaaS szolgáltatását, addig amíg a szóban forgó díjak teljes egészében megfizetésre nem kerülnek; feltéve, hogy mindennemű felfüggesztés kizárólag akkor hajtható végre, ha az IBM a szolgáltatás felfüggesztését megelőzően legalább 10 munkanappal a Vevőt a fiók lejártáról írásban értesítette.

## **9.2 Megszűnés**

Az IBM megszüntetheti a Vevő az IBM SaaS termékhez való hozzáférést azon okból, ha a Vevő a Szerződés vagy a jelen ToU feltételeit nem tartja be, és ezen feltételek be nem tartását az IBM által megküldött írásbeli értesítés kézhezvételét követő ésszerű időn belül nem orvosolja. A szerződés megszűnése esetén a Vevőnek az IBM SaaS termékhez való hozzáférése és egyéb jogai megszűnnek. Ilyen esetben a Vevőnek és az IBM SaaS Felhasználóinak meg kell szüntetniük az IBM SaaS bármilyen további használatát, és meg kell semmisíteniük a birtokukban vagy irányításuk alatt lévő kapcsolódó Engedélyező Szoftverek másolatait.

# **10. Előfizetési Időszak megújítása**

## **10.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása**

Az IBM Nemzetközi Passport Advantage Szerződés vagy az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás ügyfelei esetében a Szoftverelőfizetés, Támogatás és Korlátozott Támogatás Éves Megújításáról szóló Megállapodás 3.5.4. szakaszának első két bekezdésében szereplő feltételek vonatkoznak a jelen IBM SaaS ajánlatra, ideértve az adott Országra vonatkozó specifikus feltételeket is, azzal a kivétellel, hogy jelen Felhasználói Feltételek esetében:

- a. a "szoftverelőfizetés és támogatás" vagy "kiválasztott támogatás" kifejezések helyett az "IBM SaaS Előfizetési Időszak" szerepel; valamint
- b. az IBM SaaS Előfizetési Időszak automatikus megújításának megakadályozásához a Vevőnek a vonatkozó Előfizetési Időszak lejártá előtt kilencven (90) nappal írásban értesítést kell küldenie az IBM számára a megújítás törlésére vonatkozóan.

## **10.2 Az előfizetést a Vevőnek kell megújítania**

Az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz ügyfelei esetében a Szerződésben foglalt ellentétes értelmű feltételek ellenére (beleértve az országra vonatkozó egyedi feltételeket is), az IBM SaaS ajánlat nem újul meg az eredeti Előfizetési Időszak lejártával. Az IBM SaaS az eredeti Előfizetési Időszak lejártá utáni további használatához a Vevőnek új előfizetést kell beszereznie az IBM

SaaS ajánlathoz a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Szerződés vagy IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás feltételei szerint.

## **11. Sürgősségi Karbantartás és Ütemezett Karbantartás**

Az IBM rendszeresen ütemezett karbantartási munkákat végezhet az IBM által meghatározott karbantartási ablakok időtartama során. Egyéb tervezett és soron kívüli leállások is előfordulhatnak.

Ezen időpontokban az IBM SaaS nem lesz elérhető.

## **12. Frissítések; Automatikus Frissítésekre Alkalmazandó Feltételek és Felhatalmazás**

A jelen Felhasználási Feltételek vonatkoznak minden, az IBM által az IBM SaaS számára biztosított vagy elérhetővé tett fejlesztésre, módosításra, változatra, átdolgozásra, frissítésre, kiegészítésre, bővítményre, illetve az IBM SaaS helyettesítésére (összefoglalóan "Frissítések"), és amelyekre az ilyen Frissítésekre érvényes, az IBM által nyújtott további feltételek vonatkoznak. A Vevő felhatalmazza az IBM vállalatot, és elfogadja, hogy az IBM – a szokásos üzemeltetési eljárásoknak megfelelően – további értesítés vagy hozzájárulás szükségessége nélkül automatikusan továbbíthat, elérhet, telepíthet vagy más módon szolgáltathat Frissítéseket az IBM SaaS számára. Az IBM nem köteles Frissítéseket készíteni, biztosítani vagy telepíteni, és a jelen Felhasználási Feltételek egyik rendelkezése sem értelmezhető úgy, hogy az IBM erre köteles lenne.

## **13. A Felhasználási Feltételek frissítései**

Az IBM fenntartja a jogot a jelen Felhasználási feltételek jövőbeni módosítására az IBM által az IBM SaaS ajánlathoz az Előfizetési Időszak során biztosított vagy elérhetővé tett Frissítéseknek megfelelően, és a Vevőt a módosult feltételekről legalább harminc (30) nappal korábban értesíti, kivéve ha ezt a vonatkozó jogszabályok másként írják elő. Az előfizetések megújítása a megújítás időpontjában hatályos Felhasználási feltételek szerint történik.

## **14. Műszaki támogatás**

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

A Műszaki Támogatással kapcsolatos információk a következő címen érhetők el:

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

## **15. Adatvédelem és Adatbiztonság**

### **15.1 Vevői kötelezettségek**

A Vevő által vagy a Vevőn keresztül az IBM vállalatnak szolgáltatott Személyes Adatokkal kapcsolatban Vevő egyedüli Adatkezelőként felelős a vonatkozó összes adatvédelmi adatvédelmi illetve tárgyban egyéb jogszabály, úgy mint az EU 95/46/EK számú Irányelve (és az Irányelvet végrehajtó jogszabályok) betartásáért, amelyek a Személyes Adatok, ideértve az adatok különleges kategóriáinak feldolgozását szabályozzák.

A Vevő vállalja az összes jogilag szükséges engedély, jogosultság és jóváhagyás beszerzését, továbbá minden szükséges közlemény közzétételét (i) a Személyes Adatok Tartalomba történő foglalása, illetve (ii) az Engedélyező Szoftverek és az IBM SaaS termék használata előtt.

A Vevő megerősíti és tudomásul veszi, hogy kizárólag Ő felel a Tartalomban esetlegesen szereplő bármely Személyes Adatért, beleértve minden olyan információt is, amelyet a Vevő nevében valamely IBM SaaS Felhasználó oszt meg harmadik felekkel. Jelen Szerződés értelmében a Vevő kizárólagos felelőssége bármely Személyes Adatnak az IBM általi feldolgozására vonatkozó célok és eszközök meghatározása, beleértve azt, hogy a Vevő útmutatásainak megfelelő feldolgozással az IBM nem sérti a vonatkozó adatvédelmi törvényeket.

Az IBM SaaS terméket nem Bizalmas Személyes Adatok vagy Védett Egészségügyi Adatok (meghatározásukat lásd lent) tárolására vagy fogadására tervezték, legyenek azok bármilyen formátumban, és az ésszerűség határain belül a Vevő felelősséggel tartozik minden olyan költségért vagy más összegért, amely az IBM vállalatot az ilyen adatok elküldése, elvesztése vagy közlése miatt terhelheti, beleértve bármilyen harmadik fél általi követelést is. „Bizalmas Személyes Adatok”: 1) Személyes Adatok, amelynek elvesztése adatszivárgásra vonatkozó értesítés küldését követeli meg, és amelyek, de nem kizárólagosan, a következő adatok foglalják magukban: pénzügyi információk, nemzeti azonosítószám (például társadalombiztosítási szám, adószám) vagy egyéb, az állam által kiadott

azonosítószám (például jogosítványszám, útlevekszám, bankszámlaszám, hitelkártya- vagy bankkártyaszám); valamint 2) olyan Személyes Adatok, amelyek rasszra vagy etnikai hovatartozásra, szexuális beállítottságra, politikai nézetekre, vallási, ideológiai vagy filozófiai meggyőződésre vagy tevékenységre, továbbá szakszervezeti tagságra vonatkoznak. „Védett Egészségügyi Adatok”: az „egyénenként meghatározható egészségügyi adatok” az 1996. évi HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) törvényben és annak módosításaiban meghatározottak szerint.

A Vevő beleegyezik, hogy az IBM Tartalmakat továbbíthat (beleértve a Személyes Adatokat is) az ország határain keresztül olyan egységeknek és olyan országokba, amelyekről a Vevőt értesítette. Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezményrel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre:

<http://www.export.gov/safeharbor/>. Az IBM és a Vevő közötti szerződésben, ahol szükséges, a személyes adatok átadására az EU szabványos szerződési modelljének cikkelyeiben foglaltak vonatkoznak.

Kizárólag a Vevő felelős annak megállapításáért és megerősíti, hogy a Személyes Adatok országhatárokon átvitelő átadása a Felhasználási Feltételek értelmében megfelel a vonatkozó adatvédelmi törvényeknek. Az IBM ésszerű keretek között együttműködik a Vevővel bármely jogi követelmény teljesítésében, beleértve a kötelező jóváhagyások beszerzését, a Vevő adatkezelője számára biztosított előnyök érdekében.

Ha az IBM módosítja a Személyes Adatok feldolgozásának vagy biztonságos kezelésének módját az IBM SaaS részeként, és a módosítás miatt a Vevő nem felel meg a vonatkozó adatvédelmi törvényeknek, akkor Vevő megszüntetheti az érintett IBM SaaS jelenlegi Előfizetési Időszakát egy írásbeli értesítéssel, amelyet az IBM módosításra vonatkozó értesítésétől számított harminc (30) napon belül kell az IBM részére elküldenie. Az ilyen megszüntetés nem kötelezi az IBM vállalatot visszatérítés vagy követelés a Vevő számára történő megfizetésére.

## 15.2 Az IBM kötelezettségei

Az IBM kizárólag olyan módon dolgozza fel a Személyes Adatokat, ami ésszerűen szükséges az IBM SaaS szolgáltatáshoz, és azokat kizárólag erre a célra használja.

Az IBM SaaS szolgáltatás nyújtásához az IBM a Személyes Adatokat kizárólag az IBM által ismertett módon dolgozza fel, és Vevő egyetért azzal, hogy az IBM által adott leírás megfelel a Vevő feldolgozási utasításainak.

A Vevő írásbeli kérelmére a jelen ToU vagy Szerződés megszűnését vagy lejáratát követően az IBM megsemmisíti vagy visszajuttatja a Vevőnek a Vevő által Személyes Adatként meghatározott minden tartalmat.

Ha a Vevő vagy a Vevő adatvédelmi ellenőre a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok értelmében a Személyes Adatokkal kapcsolatos információk biztosítására van kötelezve, illetve kötelezve van arra, hogy a Személyes Adatokhoz egy egyénnek vagy illetékes hatóságnak hozzáférést biztosítson, akkor az ilyen információk vagy hozzáférés biztosításában az IBM az adott helyzetben általában elvárható módon együtt fog működni a Vevővel.

## 15.3 Tartalomvédelem

A Szerződésben megfogalmazott bármilyen rendelkezés ellenére, az IBM kötelezettséget vállal a Vevő Tartalmainak védelmére, a jelen Felhasználási Feltételekben ismertett gyakorlatok és szabványok alkalmazásával.

- a. Az IBM nem teszi szándékosan közzé vagy használja a Vevő Tartalmait, kivéve az IBM SaaS működtetéséhez és biztosításához, a jelen Felhasználási feltételek szerint, és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.
- b. Az IBM csak az IBM SaaS üzemeltetéséhez és működtetéséhez használt rendszereken dolgozza fel a Vevő Tartalmait, amelyre az IBM az alábbiakban olvasható biztonsági gyakorlatokat és eljárásokat alkalmazta.

## 15.4 Biztonsági Gyakorlatok

Az IBM rendszeresen felülvizsgálta gyakorlatokat és eljárásokat alkalmaz az IBM SaaS terméket kiszolgáló és működtető rendszerek vonatkozásában. Ezen gyakorlatok és eljárások arra lettek kialakítva, hogy csökkentsék a rendszerek sebezhetőségét a véletlenszerű adatvesztések, a jogtalan behatolások, jogosulatlan hozzáférés, közzététel vagy módosítás, vagy jogtalan magatartás ellen, amelyek

megzavarhatják, hűtlenül kezelhetik vagy egyéb módon kárt okozhatnak a Tartalomban, illetve az IBM SaaS a Vevő általi felhasználásában. Külön kérésre a Vevő megtekintheti az IBM SaaS termékre vonatkozó gyakorlatok és eljárások leírását, beleértve a vonatkozó műszaki és üzemeltetési intézkedéseket is. A Vevő felelőssége annak meghatározása, hogy ezek a gyakorlatok és eljárások megfelelnek-e a Vevő követelményeinek. Az IBM SaaS használatával a Vevő elismeri, hogy elfogadta az IBM gyakorlatait és eljárásait, valamint azok megfelelőségét a Vevő céljaira. Ha az IBM SaaS termékre vonatkozó Biztonsági Gyakorlatok másként nem rendelkeznek, az IBM nem vállal felelősséget vagy jótállást semmilyen biztonsági funkció tekintetében.

## **16. Megfelelés az Alkalmazandó Exportálási Jogszabályoknak**

Mindegyik fél vállalja, hogy megfelel az összes vonatkozó importálási és exportálási jogszabálynak és rendeletnek, beleértve az Amerikai Egyesült Államok exportra vonatkozó embargóját és a szankciókra vonatkozó előírásait és tiltásait bizonyos végfelhasználók vagy tiltott végfelhasználók esetén (beleértve a nukleáris, űr- vagy rakéta-, kémiai és biológiai fegyvereket). A Vevő kijelenti, hogy a Tartalom sem egészében, sem részeiben nem kerül az Egyesült Államok nemzetközi fegyverkereskedelmi szabályzata (International Traffic in Arms Regulation, ITAR) hatálya alá. A Vevő tudomásul veszi, hogy az IBM globális erőforrásokat használhat (nem állandó lakosok helyi munkavégzése, illetve a világszerte alkalmazott munkavállalók közreműködése) az IBM SaaS szállításának távoli támogatására. A Vevő kijelenti, hogy az IBM SaaS esetében az IBM által elérhető Tartalom nem igényel exportengedélyt, illetve semmilyen korlátozás nem tiltja annak exportálását az IBM globális erőforrásainak vagy alkalmazottainak a vonatkozó exportfelügyeleti jogszabályok értelmében.

## **17. Kártalanítás**

A Vevő elfogadja, hogy az IBM vállalatot kártalanítja, megvédi és mentesíti olyan harmadik féltől származó igény ellen, amely a következő okokból ered vagy okokkal áll kapcsolatban: 1) a Vevő vagy bármely IBM SaaS felhasználó megsérti az Elfogadható Használatra Vonatkozó Irányelveket; 2) Az IBM SaaS termékben létrehozott, szolgáltatott, feltöltött vagy az IBM SaaS termék számára a Vevő vagy bármely SaaS Felhasználó által továbbított Tartalom.

## **18. Szerzői jogok megsértése**

Mások szellemi tulajdonjogainak tiszteletben tartása az IBM vállalati politikájának részét képezi. Szerzői jogi védelem alatt álló anyag megsértésének jelentésével kapcsolatban keresse fel a Digital Millennium Copyright Act Notices oldalát a <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> címen.

## **19. Garancia és kizárások**

### **19.1 Szolgáltatásszint-szerződések és kizárás jótállás alól**

Az IBM SaaS nyújtására a jelen Felhasználási feltételekhez mellékelt Szolgáltatásszint-szerződés ("SLA") feltételei, valamint az SLA-ban szereplő jogorvoslatok vonatkoznak. Az SLA a Vevő egyetlen és kizárólagos jogorvoslati lehetősége a jelen dokumentumban meghatározott szolgáltatás szintű kötelezettségvállalásokra vonatkozóan.

A KI NEM ZÁRHATÓ JOGSZABÁLYI SZAVATOSSÁGOK VAGY A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS ÉRTELMEBEN, AZ IBM NEM VÁLLAL KIFEJEZETT ÉS BELEÉRTETT SZAVATOSSÁGI FELTÉTELEKET AZ IBM SaaS TEKINTETÉBEN, BELEÉRTVE, DE NEM KIZÁRÓLAG AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE, KIELÉGÍTŐ MINŐSÉGRE ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ BELEÉRTETT, ILLETVE BÁRMILYEN JOGSZAVATOSSÁGOT VAGY JOGTISZTASÁGI SZAVATOSSÁGOT.

Az IBM nem szavatolja az IBM SaaS megszakítás nélküli, biztonságos vagy hibamentes üzemelését, vagy azt, hogy az IBM képes lesz meggátolni az IBM SaaS harmadik fél által okozott fennakadásait, illetve azt, hogy az IBM minden hibát kijavít.

A Vevő a felelős az IBM SaaS használatából fakadó eredményekért.

## **20. IBM SaaS ajánlat egyedi feltételei**

Az IBM SaaS használatával kapcsolatban a Vevő tudomásul veszi és elfogadja a következőket: (i) az IBM SaaS felhasználóneveket, címeket, cégneveket és fényképeket az IBM SaaS felhasználó egy profil részeként ("Profil") közzéteheti, és a Profilt más IBM SaaS Felhasználók megtekinthetik, és (ii) a Vevő bármikor kérelmezheti egy IBM SaaS Profil helyesbítését vagy az IBM SaaS termékből történő eltávolítását, és az ilyen profilokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás meggátolhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.



Ha a Vevő vagy egy IBM SaaS felhasználó Tartalmakat továbbít egy harmadik fél által biztosított webhelynek vagy szolgáltatásnak, amelyet az IBM SaaS tesz elérhetővé vagy arra hivatkozik, a Vevőnek és az IBM felhasználónak kell biztosítania az IBM számára az összes szükséges hozzájárulást ilyen Tartalom továbbításához, azonban ilyen interakció kizárólag a Vevő és a harmadik féltől származó webhely vagy szolgáltatás között jön létre. Az IBM semmilyen szavatosságot nem vállal és semmilyen nyilatkozatot nem tesz ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és semmilyen felelősséget nem vállal ilyen harmadik fél által nyújtott webhelyekért vagy szolgáltatásokért.

## 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Az IBM Coremetrics Web Analytics előfizetési díjában foglalt elemek:

- a. Az IBM értékelése alapján a Vevő megfelelő számú Ügyfélprogram-azonosítót kap webelemzési szükségletei kielégítése érdekében. Ha szükséges, ez 1–50 Ügyfélprogram-azonosítót jelent díjmentesen a Vevő számára. Ha az Ügyfél-azonosítók száma meghaladja az 50-et, a további Ügyfél-azonosítók kiegészítő díj tárgyát képezik.
- b. IBM Coremetrics Explore (az előfizetési díj havi ötven (50) Explore jelentést tartalmaz)
- c. Tíz (10) jelentésszegmens
- d. Négy (4) attribúciós ablak
- 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 több-bájtos karakterek támogatása (ha alkalmazható, áttérési díj fizetendő)
- m. Legfeljebb (1) ügyfélazonosító engedélyezett az IBM Coremetrics Explore Live Reports használatakor
- n. A tárolt "Munkamenet-tevékenységi adatok" nem kizárólagosan egy Látogató munkamenetével kapcsolatos rekordokat, például időpecséteket, kategóriákat és a Látogató által egy munkamenet során megtekintett lapok lapazonosítóit foglalják magukba. Az IBM Coremetrics tizenhárom (13) hétig őrzi meg a Munkamenet-tevékenységi adatokat. Ezután a Munkamenet-tevékenységi adatok törölődnek. Ez az adat-elévülés kihat a "beállított" jelentéskészítésre (felhasználói konfigurációt és kezdeményezést igénylő jelentéskészítés) beleértve, de nem kizárólagosan az egyszeri jelentésszegmenseket, a kattintássorozatokot, a TruePath elemeket, a bejövő és a helyszíni hivatkozások elemzéséről készített jelentéseket az elévült időszakokra vonatkozóan.
- o. A tárolt "LIVEview jelentésadatok" beleértve, de nem kizárólagosan olyan adatok, amelyek felhasználásával a felhasználó által kiválasztott időszakra vonatkozóan LIVEview kattintási statisztikai jelentés készül. Emellett tartalmazzák az adatok egyéb felhasználási területeit, beleértve, de nem kizárólagosan a letöltéseket, exportálásokat és az Oldal részletei jelentéseket. Az IBM Coremetrics tizenhárom (13) hétig őrzi meg a LIVEview jelentésadatokot. Ezután a LIVEview jelentésadatok törölődnek.
- p. A tárolt "Látogatói tevékenység adatai" beleértve, de nem kizárólagosan egy Látogató lapokkal, termékekkel, marketingtevékenységekkel és rendelésekkel kapcsolatos előzményeit, valamint más, a Látogatóval kapcsolatos tevékenységeket tartalmaznak. Az IBM Coremetrics tizenhárom (13) hónapig őrzi meg az Ügyfél Látogatói tevékenység adatait. Ezután az Ügyfél Látogatói tevékenység adatai törölődnek. Ez az adat-elévülés kihat a "beállított" jelentéskészítésre (felhasználói konfigurációt és kezdeményezést igénylő jelentéskészítés) beleértve, de nem kizárólagosan a profilszegmensek elemzését az elévült időszakokra vonatkozóan.
- q. A tárolt "LIVE profiladatok" beleértve, de nem kizárólagosan egy Látogató profiljának jellemzőit, beleértve, de nem kizárólagosan a Látogató regisztrációs adatait, például az e-mail címét, nemét, életkorát és végzettségét, valamint a Látogató kulcsfontosságú mérföldköveit, beleértve, de nem kizárólagosan az első látogatás dátumát, összes kiadást és a kezdeti hivatkozási forrást

- r. A tárolt "Szabványos jelentésadatok" a követendő eljárások jelentéseit és eredményjelzőit tartalmazzák, amelyeket az IBM Coremetrics automatikusan, az ügyfél beállítása nélkül dolgoz fel minden éjjel. Az IBM Coremetrics az Ügyfél Szabványos jelentéseit huszonhét (27) egymást követő hónapig tárolja. Ezen jelentések elévülése kihat az egyéni jelentésnézetekre is. Megjegyzés: Az elsődleges értékesítési mutatószámok (2. szakasz, (c) bekezdés (iii) pont) adatait a teljes előfizetési időszak alatt megőrzi a rendszer.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Az IBM Coremetrics Enterprise Analytics használata esetén az IBM Coremetrics Web Analytics tartalma a következőképpen módosul:

- a. Összesen ötven (50) Explore jelentést tartalmaz havonta, a Coremetrics Enterprise Analytics segítségével felügyelt webhelyek számától függetlenül. Az összes, a webhely esetében futtatott, elküldött Explore jelentés egyenként beleszámít az ötven (50) jelentésbe.
- b. Az egyes, a Coremetrics Enterprise Analytics által felügyelt webhelyekhez tíz (10) jelentésszegmens jár.
- c. Az egyes, a Coremetrics Enterprise Analytics segítségével felügyelt webhelyekhez négy (4) attribúciós ablak jár.

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Bár az IBM Teljesítménymérési Szolgáltatások az IBM SaaS ajánlat standard részei, a részvétel *nem kötelező*. Ha a Vevő *nem* kíván részt venni, kérjük, értesítse Üzletkötőjét. A Vevő elfogadja, hogy a Teljesítménymérési Szolgáltatások biztosításához az IBM vállalatnak elő kell készítenie, hozzá kell férnie, fel kell dolgoznia és elemeznie kell az IBM Vevőkre vonatkozó Összegzési adatokat, illetve használnia kell a Vevő Összegzési adatait az egyes IBM Teljesítménymérési Szolgáltatásokban használt Összesített Adatok feltöltéséhez. A Vevő Összegzési Adatait az IBM nem adja át harmadik félnek, valamint nem teszi nyilvánosan elérhetővé azokat olyan módon, hogy az a Vevőt vagy annak márkatermékeit vagy védjegyeit, illetve bármely Látogatót azonosítsa. Az előbbieknél megfelelően, az IBM Teljesítménymérési Szolgáltatások biztosításával kapcsolatban a jelen Szerződésben semmi sem korlátozza az IBM vállalatot a következőkben: (i) Vevő Összegzési Adatainak hozzáadása más vevő Összegzési Adataihoz az Összesített Adatok készletének létrehozása céljából, és az Összesített Adatok elérése és elemzése érdekében a Vevő Összegzési Adatainak használata, továbbá az ilyen Összesített Adatok nyilvánosságra hozása vagy használata; vagy (ii) a Vevő Összegzési Adatainak használata Szolgáltatások biztosításához a Vevő számára, illetve annak lehetővé tétele, hogy Vevő részt vegyen az IBM Teljesítménymérési Szolgáltatásban. A Vevő Összegzési Adatai semmilyen körülmények között nem kerülnek nyilvánosságra, kivéve a Vevő előzetes írásbeli hozzájárulása esetén. Az IBM előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a Vevő nem terjesztheti, illetve nem biztosíthat más módon hozzáférést egy harmadik fél számára az IBM Teljesítménymérési jelentésekhez vagy azok tartalmához, sem a Vevő számára biztosított Összegzési Adatokhoz vagy Összesített Adatokhoz. Kivételt képeznek ez alól azon tanácsadók és szerződő felek, akik a Szolgáltatások a Vevő általi használatával kapcsolatban biztosítanak szolgáltatást, és akikre titoktartási megállapodás feltételei vonatkoznak a jelen Szerződés titoktartási záradékához hasonló formában. Az IBM Teljesítménymérési jelentések és azok tartalma, valamint az Összesített Adatok az IBM tulajdonát képezik, és az IBM Bizalmas Adatai a Szerződés titoktartási rendelkezésében meghatározottak szerint. Az IBM Teljesítménymérési Szolgáltatás jelentésének másolatát és a jelentéshez való hozzáférést a Vevő megoszthatja alkalmazottaival és tanácsadóival, feltéve, hogy tájékoztatja ezen személyeket azon kötelezettségükről, amely szerint ilyen jelentést vagy annak tartalmát nem terjeszthetik harmadik felek számára.

- a. **"Az Összegzési Adatok"** egyetlen IBM ügyfél fő teljesítménymutató mérőszámait jelentik.
- b. **"Az Összesített Adatok"** egy IBM Teljesítménymérési Szolgáltatásban részt vevő IBM vevőtől, beleértve azok Részhalmazát is, származó Összegzési Adatok összességét jelentik.
- c. A **"Részhalmaz"** legalább négy (4) olyan vevő csoportját jelenti, akik részt vesznek egy IBM Teljesítménymérési Szolgáltatásban, ahol az egyes Részhalmazok tagjai ugyanazon üzleti területtel foglalkoznak az értékesített termékek és a megcélzott piacok alapján (például ruházat, ékszer, irodai kellékek stb.).

## 20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

A Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service egy szabványosított adatexportálási csomagot biztosít, amely a Vevő az IBM Coremetrics termékben elérhető nyers adatait tartalmazza. A Standard Data Export Service többszörösen meghatározott formátumú fájlokból áll, amelyek a Látogató kattintássorozataival, lapjaival, termékeivel, bevásárlókocsi-műveleteivel, regisztrációival, rendeléseivel/tranzakcióival, és a Látogató technikai tulajdonságaival kapcsolatos információkat tartalmaznak. Az adatok több különálló adatfájlban találhatóak. Az exportálás napi vagy heti rendszerességre ütemezhető.

## 20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

A Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service egy egyszeri használatra szolgáló szabványosított adatexportálási csomagot biztosít, amely a Vevő az IBM Coremetrics termékben elérhető nyers adatait tartalmazza. Az adatexportálási időszak függ a 20. szakaszban részletezett adattörlési paraméterektől, azonban bármely egyéb rendelkezés ellenére, az adatexportálási időszak legfeljebb a Vevő két éves előzményadataira korlátozódik. Az adatstruktúra megegyezik az IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service adatainak elrendezésével.

## 20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

A Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services szolgáltatások a Vevőt az előfizetésben meghatározott számú egyedi részletes jelentés használatára jogosítják fel. Például:

- Az 5 egyszerű jelentést tartalmazó IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services a Vevőt havonta legfeljebb 5 olyan egyedi részletes jelentés igénybe vételére jogosítja fel, amelyek összetettségét az IBM egyszerűnek minősíti.
- Az 2 összetett jelentést tartalmazó IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services a Vevőt havonta legfeljebb 2 olyan egyedi részletes jelentés igénybe vételére jogosítja fel, amelyek összetettségét az IBM összetettnek minősíti.

Az egyszerű jelentések azok, amelyek kevesebb mint 1 millió adatsort tartalmaznak, és az adatbevitel forrásai csak a Vevő által használt IBM Coremetrics alkalmazásban gyűjtött webes elemzési adatok, nincsenek további importált adatok, illetve más jelentésekből származó kimenetek. Minden más jelentés összetett jelentésként van meghatározva.

Ha a Vevő igényli az Advanced Report Services funkciót, a Vevőt terhelő díjat az IBM és a Vevő között kötetlen külön, szakmai szolgáltatásokról szóló szerződésben szabályozott testre szabott munkaleírásban található díjtételként határozzák meg.

## 20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

A Coremetrics Web Analytics Retention Extension lehetővé teszi a Vevő számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- munkamenet-tevékenységi adatok megőrzése további 12 hétig
- látogató tevékenységi adatainak megőrzése további 12 hónapig
- statikus jelentések megőrzése további 12 hónapig
- tartós jelentésszegmensek adatainak megőrzése további 12 hétig

## 20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

A Coremetrics Explore Retention Extension lehetővé teszi a Vevő számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- az IBM Coremetrics Explore adatok megőrzése további 12 hónapig
- az IBM Coremetrics Explore jelentések megőrzése további 12 hónapig

## 21. Általános rendelkezések

A Vevő tudomásul veszi és elfogadja, hogy az IBM használhat cookie-kat és nyomkövetési technológiákat a Vevő az IBM SaaS termék használatához kapcsolódó alapvető statisztikák gyűjtésére és felhasználására, a következő webhelyen elérhető IBM Online Adatvédelmi Nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően: <http://www.ibm.com/privacy>.

Ha jelen Felhasználási feltételek bármely rendelkezése érvénytelennek vagy ki nem kényszeríthetőnek minősül, a Felhasználási Feltételek fennmaradó rendelkezései továbbra is teljes mértékben hatályban

maradnak. A szigorú teljesítés vagy a jogok (ha azokra jogosult) gyakorlásának bármelyik fél általi elmulasztása egyik felet sem gátolja meg abban, hogy később azt megtegye, akár az adott, akár egy későbbi mulasztás vonatkozásában. A jelen Felhasználási Feltételek olyan feltételei, amelyek természetüknél fogva a Felhasználási Feltételek vagy a vonatkozó Előfizetési Időszak megszűnésén túl érvényesülnek, hatályban maradnak teljesülésükig, és a megfelelő jogutódokra, illetve megbízottakra is alkalmazandóak.

## **22. Teljes Megállapodás**

A felek közti teljes megállapodást, amely felvált bármely korábbi szóbeli vagy írott kommunikációt a Vevő és az IBM között, a jelen Felhasználási Feltételek és a Szerződés alkotják. Ha a Felhasználási Feltételek és a Szerződés feltételei között ütközés merül fel, akkor a jelen Felhasználási Feltételek elsőbbséget élveznek a Szerződéssel szemben.

A Vevőtől származó minden egyéb írásban közölt (például megrendelés, visszaigazolás vagy e-mail) további vagy eltérő feltétek érvényüket veszítik. A jelen Felhasználási Feltételeket kizárólag az itt meghatározott módon lehet módosítani.

## 2. rész – Országra vonatkozó egyedi feltételek

A következő feltételek helyettesítik vagy módosítják az 1. részben hivatkozott feltételeket. Az 1. részben lévő feltételek, amelyeket ezek a módosítások nem érintenek, változatlanok és hatályosak maradnak. A 2. rész a Felhasználási Feltételekre vonatkozó módosításokat tartalmaz és az alábbi módon épül fel:

- Ázsiát és a Csendes-óceáni térséget érintő országspecifikus módosítások, valamint
- Európa, Közel-Kelet és Afrika országaira vonatkozó módosítások.

### ÁZSIÁT ÉS A CSENDES-ÓCEÁNI TÉRSÉGET ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK

#### AUSZTRÁLIA

##### 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.

#### ÚJ-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.

### EURÓPA, KÖZEL-KELET, AFRIKA (EMEA) ORSZÁGAIRA VONATKOZÓ MÓDOSÍTÁSOK

#### EURÓPAI-UNIÓ TAGÁLLAMAI

*A következő rész a 19. Szakasz: Garancia és kizárások kiegészítése:*

Az Európai Unióban ("EU") a fogyasztók jogai a fogyasztási cikkek értékesítését szabályozó megfelelő nemzeti jogszabályok alapján biztosítottak. Ezekre a jogokra nem vonatkoznak a Garancia és kizárások című 19. Szakasz rendelkezései.

#### AUSZTRIA

##### 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.

#### NÉMETORSZÁG

##### 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.

## **ÍRORSZÁG**

### **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).

## **ÍRORSZÁG ÉS AZ EGYESÜLT KIRÁLYSÁG**

### **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.

# Szolgáltatásszint-szerződés

---

Jelen Szolgáltatásszint-szerződés (SLA) a következő IBM SaaS termékre vonatkozik:

- 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

Az IBM a jelen szolgáltatásszint-szerződést (SLA) biztosítja ügyfelei számára a következő feltételekkel. Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben.

## 1. Meghatározások

- „Alkalmazási Állásidő”: azon időszak, amely során az alkalmazásfelület IBM által tárolt részének felhasználói nem férnek hozzá a Szolgáltatás minden olyan funkciójához, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkezik.
- „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A szolgáltatási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- „Vevő” vagy „Ön”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal a Szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, ideértve a fizetési kötelezettségeket is.

- g. „Állásidő”: Alkalmazási Állásidő és/vagy Érkeztetési Állásidő az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
- A rendszer tervezett állásideje.
  - Vis Maior.
  - A Vevővel vagy egy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
  - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
  - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
  - Az IBM szabályszerű eljárása a Vevő, illetőleg a Vevő megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- h. „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- i. „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- j. „Beérkezőadat-gyűjtési Állásidő”: adott esetben azon időszak, amely során a Szolgáltatás nem tud bejövő adatokat gyűjteni a Szolgáltatás beérkezőadat-feldolgozási elemei segítségével.
- k. „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- l. „Szolgáltatás”: az a Szolgáltatás, amelyre a jelen SLA vonatkozik, a jelen SLA első oldalán meghatározottak szerint.
- m. „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

## 2. Szolgáltatási jóváírás

Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM vevőszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

Az Ön Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM belső eszközökkel méri az egyes Szerződéses Hónapokban bekövetkező teljes Állásidőt az alábbi táblázatban látható megfelelő Szolgáltatási Szintre vonatkozóan. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Vevő egy Alkalmazási Állásidővel és egy Beérkezőadat-feldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden megalapozott Követelésnél a lehető legnagyobb mértékű Szolgáltatási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatási Szintnek megfelelően az alábbi táblázatok szerint. Az IBM nem köteles egy adott Szerződéses Hónapban több alkalommal Szolgáltatási Jóváírást fizetni ugyanaz(ok)ért az Esemény(ek)ért.

A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható



Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhető Követelés, az IBM csak az értékesített szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses hónapban.

Amennyiben a Szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, remarketing tranzakció keretein belül vásárolta, amely során az IBM a Szolgáltatás nyújtására és a Szolgáltatásszint-szerződésben rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, a Szolgáltatási jóváírás az akkor aktuális Egyedi mennyiségi árengedmény (RSVP) 50%-a lesz érvényes a Követelés által érintett Szerződéses hónapra.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves előfizetési díj 1/12 részének húsz százalékát (20%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ön és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

**BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÖN SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

### 3. Szolgáltatási Szintek

Szolgáltatás	Vonatkozó Szolgáltatási Szint	
	Alkalmazás rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során	Beérkezőadat-gyűjtés rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során
IBM Unica Marketing Operation on Demand	I	N
IBM Unica Digital Profiler	I	I
IBM Unica Email Optimization	I	I
IBM Unica eReputation Manager	I	N
IBM Unica eDesign Optimizer	I	I
IBM Unica eContent Scorer	I	I
IBM Unica eDelivery Tracker	I	I
IBM Unica Social Email Analytics	I	I
IBM Unica eMessage	I	I
IBM eMessage Post Click Analytics	I	I
IBM Coremetrics Web Analytics	I	I
IBM Coremetrics Lifecycle	I	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	I	I
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	I	N
IBM Coremetrics Social Analytics	I	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	I	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	I	I

IBM Coremetrics Search Marketing	I	N
IBM Coremetrics LIVEmail	I	N
IBM Coremetrics Explore	I	N
IBM Coremetrics AdTarget	I	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	I	I

Teljesített szolgáltatásszint egy szerződéses hónap során	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
97,000% alatt	20%

A „Teljesített szolgáltatásszint” százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses hónap perceinek száma, mínusz (b) az állásidő perceinek száma egy Szerződéses hónapban, osztva (c) egy Szerződéses hónap perceinek számával, az eredményként kapott törtszámat százalékos formában kifejezve.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződéses hónapban

$\frac{43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban} - 50 \text{ perc Állásidő} = 43\,150 \text{ perc}}{43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban}}$	<p>= 2% Szolgáltatási Jóváírás 99,884% Teljesített Szolgáltatási Szint esetén</p>
---	---

#### 4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, katasztrófa utáni helyreállítást, kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy fejlesztést.
- Az IBM Vevőjének felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.
- A Használati feltételekben, az elfogadható használatra vonatkozó irányelvben, vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely anyagi kötelezettség megszegése, beleértve mindenféle megkötés nélkül a fizetési kötelezettség megszegését.