

## IBM Coremetrics Web Analytics

Postanowienia niniejszych Warunków Używania IBM uzupełniają postanowienia Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowy IBM Dotyczącej Wybranych Ofert IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”). Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami używania oferty IBM SaaS (zwanymi dalej „Warunkami Używania”) przed przystąpieniem do korzystania z oferty IBM SaaS oraz wszelkiego związanego z nią Oprogramowania Pomocniczego. Klient jest uprawniony do korzystania z oferty IBM SaaS oraz Oprogramowania Pomocniczego tylko po uprzednim zaakceptowaniu niniejszych Warunków Używania. Zamawiając ofertę IBM SaaS lub Oprogramowanie Pomocnicze, uzyskując dostęp do oferty IBM SaaS lub Oprogramowania Pomocniczego, korzystając z takiej oferty IBM SaaS lub Oprogramowania Pomocniczego bądź klikając przycisk Akceptuj, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

**OSOBA AKCEPTUJĄCA NINIEJSZE WARUNKI W IMIENIU KLIENTA OŚWIADCZA I GWARANTUJE, ŻE MA WSZELKIE UPRAWNIENIA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ZAKRESIE NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA. OSOBA, KTÓRA NIE WYRAŻA ZGODY NA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA ALBO NIE JEST W PEŁNI UPOWAŻNIONA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ZAKRESIE NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA, NIE MOŻE W ŻADEN SPOSÓB KORZYSTAĆ ANI UCZESTNICZYĆ W KORZYSTANIU Z FUNKCJI WCHODZĄCYCH W SKŁAD OFERTY IBM SAAS ANI UŻYWAĆ OPROGRAMOWANIA POMOCNICZEGO.**

### Część 1 – Warunki ogólne

#### 1. Zastosowanie

Niniejsze Warunki używania oferty IBM SaaS (zwane dalej „Warunkami Używania”) dotyczą następującego rozwiązania IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Termin „IBM SaaS” oznacza, wyłącznie na potrzeby niniejszych Warunków Używania, konkretną ofertę IBM SaaS przedstawioną w paragrafie 1.

Klient jest uprawniony do korzystania z tej oferty IBM SaaS wyłącznie w okresie ważnej subskrypcji.

#### 2. Definicje

Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszych Warunkach Używania, przyjmują definicje określone w Umowie. Na potrzeby niniejszych Warunków Używania termin „Program” zawiera w sobie również termin „program” (zależnie od tego, która forma jest stosowana w odpowiedniej Umowie), a termin „Dokument Transakcyjny” zawiera w sobie również termin „Oferta Cenowa IBM SaaS”.

**Oprogramowanie Pomocnicze** – dowolny Program i związane z nim materiały, które zostały udostępnione Klientowi przez IBM lub osobę trzecią w ramach oferty IBM SaaS w celu umożliwienia Klientowi uzyskania dostępu do tej oferty i korzystania z niej.

**Procedura dotycząca Ochrony Prywatności** — dokument dotyczący zasad ochrony prywatności, umieszczony w Internecie pod adresem <http://www.ibm.com/privacy> (wraz z późniejszymi zmianami).

### **3. Ogólne warunki naliczania opłat**

#### **3.1 Metryki**

Jednostką miary, według której można korzystać z oferty IBM SaaS, jest Milion Wywołań Serwera. Milion Wywołań Serwera to jednostka odpowiadająca 1 (jednemu) milionowi Wywołań Serwera. Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do usługi IBM SaaS i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Klienta. Wywołania Serwera przetwarzane przy użyciu różnych Identyfikatorów Klienta będą liczone jako unikalne Wywołania Serwera odpowiadające poszczególnym unikalnym Identyfikatorom Klienta. Identyfikator Klienta służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach usługi IBM SaaS, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW Klienta. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Milionów Wywołań Serwera użytych w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Jednostką miary, według której można korzystać z oferty IBM SaaS, jest Milion Wyświetleń Informacji Marketingowych. Milion Wyświetleń Informacji Marketingowych oznacza 1 (jeden) milion zebranych i przetworzonych wyświetleń informacji marketingowych. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Milionów Wyświetleń Informacji Marketingowych użytych w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Jednostką miary, według której można korzystać z oferty IBM SaaS, jest Identyfikator Podmiotu. Identyfikator Podmiotu to unikalny identyfikator, który może występować w kontekście usług SaaS pod różnymi nazwami, a w szczególności jako Identyfikator Klienta, identyfikator partnera, identyfikator dostawcy lub (w ramach oferty IBM SaaS) identyfikator EDI. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Identyfikatorów Podmiotów wskazanych w ramach oferty IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W przypadku oferty IBM SaaS Identyfikator Podmiotu (zwany często w kontekście usług SaaS „Identyfikatorem Klienta”) służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach usługi IBM SaaS, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW. W przypadku przekroczenia przez Klienta uprawnień uzyskanych razem z ofertą IBM SaaS konieczne jest uzyskanie dodatkowych Identyfikatorów Podmiotów.

Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe, a w szczególności wszelkie szkolenia, analizy biznesowe bądź usługi świadczone na bazie produktów dostarczanych. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

#### **3.2 Opłaty i rozliczenia**

##### **3.2.1 Opłaty wstępne**

Z chwilą udostępnienia po raz pierwszy oferty IBM SaaS zostaną naliczone jednorazowe opłaty wstępne. Stawka i okres rozliczeniowy, na podstawie których dokonywane będzie rozliczenie, zostaną wskazane w Dokumencie Transakcyjnym.

##### **3.2.2 Opcje rozliczeń**

Długość Okresu Subskrypcji zamówionego w ramach niniejszej oferty IBM SaaS może wynosić maksymalnie 60 (sześćdziesiąt) miesięcy.

Kwota należna do zapłaty za ofertę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym. Opłata za subskrypcję oferty IBM SaaS może być rozliczana:

- a. z góry w pełnej wysokości;
- b. raz na miesiąc (z dołu);
- c. raz na kwartał (z góry);
- d. raz na rok (z góry).

Wybrany sposób rozliczenia będzie obowiązywał przez cały okres wyszczególniony w dokumencie Proof of Entitlement lub Dokumencie Transakcyjnym. Kwota należna za dany cykl rozliczeniowy zostanie obliczona na podstawie rocznej opłaty za subskrypcję i liczby cykli rozliczeniowych w ciągu roku.

### 3.2.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej i wykazywana na pierwszej wystawionej Klientowi fakturze. Opłatę oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu oferty IBM SaaS.

### 3.2.4 Opłaty za nadwyżki

Jeśli wykorzystanie oferty IBM SaaS przez Klienta w dowolnym kwartale prowadzenia działalności (będącym kwartałem roku kalendarzowego) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym. Jeśli usługa zostanie udostępniona Klientowi w trakcie danego kwartału, nadwyżka zostanie określona w sposób proporcjonalny.

### 3.2.5 Elementy konfigurowane na żądanie

Faktury za elementy konfigurowane na żądanie zostaną wystawione po złożeniu przez Klienta zamówienia w IBM i staną się płatne zgodnie z zasadami określonymi w Umowie lub Dokumencie Transakcyjnym.

### 3.2.6 Usługi zdalne (realizowane przez pracowników)

Rozliczenie zostanie dokonane na podstawie stawki i okresu rozliczeniowego, które zostaną wskazane w odniesieniu do dodatkowych usług zdalnych w Dokumencie Transakcyjnym.

## 4. Utworzenie konta i dostęp

Gdy Użytkownicy oferty IBM SaaS zarejestrują się, aby utworzyć konto (zwane dalej „Kontem”), IBM może udostępnić im identyfikator i hasło do tego Konta. Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników oferty IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi jego Konta i dbać o ich aktualność. Klient może w dowolnej chwili zażądać poprawienia lub usunięcia Danych Osobowych udostępnionych w ramach rejestracji Konta lub korzystania z oferty IBM SaaS. Jednak usunięcie takich danych może uniemożliwić dostęp do oferty IBM SaaS.

Klient ma obowiązek zagwarantować, aby każdy Użytkownik oferty IBM SaaS chronił identyfikator i hasło do Konta, oraz kontrolować dostęp do Konta Użytkownika oferty IBM SaaS oraz korzystanie z dowolnej oferty IBM SaaS w imieniu Klienta.

## 5. Wymiana oferty

Niektóre oferty IBM SaaS można nabyć za obniżoną cenę, jeśli zastępują objętą programem wymiany na inną ofertę IBM SaaS. Klient zgadza się, że IBM rozwiąże umowę uprawniającą Klienta do używania zastępowanej oferty IBM SaaS wraz z zapewnieniem mu dostępu do oferty SaaS nabytej w ramach wymiany.

## 6. Oprogramowanie Pomocnicze

Oferta IBM SaaS może zawierać Oprogramowanie Pomocnicze, udostępniane przez IBM lub osobę trzecią. Pobierając lub instalując takie Oprogramowanie Pomocnicze, Klient wyraża zgodę na używanie go tylko zgodnie z przeznaczeniem, czyli w roli oprogramowania ułatwiającego lub umożliwiającego Klientowi korzystanie z oferty IBM SaaS. Jeśli do Oprogramowania Pomocniczego jest dołączona oddzielna umowa licencyjna (np. Międzynarodowa Umowa Licencyjna IBM na Programy nieobjęte Gwarancją lub inna umowa licencyjna IBM albo osoby trzeciej), wówczas używanie Oprogramowania Pomocniczego podlega warunkom takiej oddzielnej umowy. Klient zgadza się, że akceptując niniejsze Warunki albo pobierając, instalując lub wykorzystując Oprogramowanie Pomocnicze, dokonuje akceptacji warunków rządzących jego używaniem.

Do oferty IBM SaaS jest dołączone następujące Oprogramowanie Pomocnicze:

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

## 7. Elementy konfigurowane na żądanie

Elementy oferty IBM SaaS konfigurowane na żądanie mogą być zamawiane przez Klienta w miarę potrzeb i podlegają niniejszym Warunkom Używania, Umowie oraz wszelkim odpowiednim Dokumentom Transakcyjnym.

W ramach oferty IBM SaaS można zamówić następujące elementy konfigurowane na żądanie:

- Wdrożenie dodatkowego Identyfikatora Klienta IBM Coremetrics Web Analytics

## 8. Usługi zdalne (realizowane przez pracowników)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 40 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkolenia oraz konfigurowania w celu przygotowania do pracy z usługami IBM Coremetrics Web Analytics. Usługi tracą ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### 8.2 Usługi IBM Coremetrics LIVEmail Premium Onboarding

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 10 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkolenia oraz konfigurowania w celu przygotowania do pracy z aplikacją IBM Coremetrics LIVEmail. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### 8.3 Usługi IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding

W przypadku Klientów korzystających z dynamicznego modelu świadczenia usług: w ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin zdalnych konsultacji, dzielenia się sprawdzonymi procedurami, szkolenia oraz konfigurowania w celu przygotowania do pracy z aplikacją IBM Coremetrics Content Recommendations. W przypadku Klientów korzystających ze zwykłych plików jest to maksymalnie 40 godzin. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### 8.4 Usługi IBM Coremetrics Tag Audit

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 16 godzin zdalnej analizy serwisu WWW Klienta w celu optymalizacji stosowania znaczników. W szczególności obejmuje to udostępnienie sprawdzonych procedur, określenie wymagań dotyczących stosowania znaczników oraz zidentyfikowanie luk w stosowaniu znaczników. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### 8.5 Usługi IBM Coremetrics Conversion Process Analysis

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin poradnictwa z wykorzystaniem zaawansowanej analizy w celu pogłębienia wiedzy na temat wyników osiąganych przez serwis WWW oraz określenia najważniejszych problemów i słabych punktów. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### 8.6 Usługi IBM Coremetrics Site Performance Analysis

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 48 godzin szczegółowej analizy wydajności kanałów serwisu WWW Klienta oraz zachowań poszczególnych typów użytkowników odwiedzających ten serwis, od wejścia do serwisu po jego opuszczenie. Ponadto oferta obejmuje ocenę stanu serwisu WWW z uwzględnieniem obsługi klienta przez cały czas pobytu w serwisie, jak również wskazuje możliwości poprawy obsługi w kluczowych punktach konwersji. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

### 8.7 Usługi IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation

W ramach tych usług Klienci uzyskują maksymalnie 50 godzin przyspieszonego gromadzenia danych podstawowych, z wykorzystaniem globalnego niestandardowego pliku JavaScript umożliwiającego spełnienie wymagań Klienta dotyczących stosowania znaczników, dostarczanego wraz z dokumentacją niezbędną do utrzymywania takiego pliku. Usługi można zakupić według domeny WWW. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## **8.8 Warsztaty dotyczące Kluczowych Wskaźników Wydajności IBM Coremetrics**

Warsztaty te, obejmujące maksymalnie 40 godzin szkolenia, pomogą nowym i obecnym Klientom w lepszym wykorzystaniu danych do celów analitycznych i do podejmowania decyzji. Warsztaty zapewniają poradnictwo w zakresie kluczowych wskaźników wydajności oraz wykorzystywania raportów do osiągnięcia celów biznesowych. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## **8.9 Warsztaty IBM Coremetrics Explore**

Warsztaty te, obejmujące maksymalnie 40 godzin szkolenia, umożliwią menedżerom Klienta lepsze wykorzystanie danych do celów analitycznych oraz do opracowania strategii stosowania znaczników atrybutów w taki sposób, aby jak najlepiej prowadzić analizy. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## **8.10 Warsztaty IBM Coremetrics Enablement**

W ramach tych warsztatów, obejmujących maksymalnie 30 godzin szkolenia, nowi i obecni Klienci dowiedzą się, jak odpowiednio stosować znaczniki w serwisie WWW we własnym zakresie, bez konieczności angażowania specjalisty ds. wdrożeń. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Warsztaty te, obejmujące maksymalnie 32 godziny, pomogą Klientom zbudować solidną strukturę klasyfikacji produktów w celu poprawy jakości danych używanych w raportach dotyczących sprzedaży. Usługi można zakupić według Identyfikatora Klienta. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

# **9. Zawieszenie korzystania z oferty IBM SaaS i rozwiązanie**

## **9.1 Zawieszenie**

### **9.1.1 Zawieszenie konta Użytkownika**

W przypadku naruszenia niniejszych Warunków Używania, Umowy albo Regulaminu Usług, nielegalnego zawłaszczenia majątku intelektualnego IBM lub naruszenia obowiązującego prawa przez Użytkownika oferty IBM SaaS, IBM zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub odebrania dostępu do oferty IBM SaaS w stosunku do Użytkownika, który dopuścił się naruszenia i/lub usunięcia w dowolnej chwili Zawartości tego Użytkownika. IBM powiadomi Klienta o podjęciu jakichkolwiek działań związanych z zawieszeniem lub odebraniem dostępu.

### **9.1.2 Zawieszenie konta Klienta**

Jeśli na koncie Klienta występują zaległości w opłatach wynoszące co najmniej 30 dni (z wyjątkiem opłat objętych w danym momencie sporami prowadzonymi w dobrej wierze), w uzupełnieniu innych praw i zadośćuczynienia IBM zastrzega sobie prawo do zawieszenia udostępniania Klientowi oferty IBM SaaS, bez ponoszenia odpowiedzialności wobec Klienta, dopóki takie należności nie zostaną w pełni spłacone. Zawieszenie takie może wejść w życie jedynie wówczas, gdy IBM powiadomi Klienta w formie pisemnej o zaległościach na koncie z co najmniej 10-dniowym wyprzedzeniem.

## **9.2 Rozwiązanie**

IBM może wypowiedzieć Klientowi dostęp do oferty IBM SaaS z uzasadnionych przyczyn, jeśli Klient nie przestrzega warunków Umowy albo niniejszych Warunków Używania oraz nie naprawi tego naruszenia w odpowiednim czasie po otrzymaniu pisemnego powiadomienia od IBM. W przypadku wypowiedzenia zakończony zostanie dostęp i anulowane zostaną inne prawa Klienta do oferty IBM SaaS. W takim przypadku Klient i jego Użytkownicy oferty IBM SaaS mają obowiązek zaprzestać dalszego korzystania z oferty IBM SaaS oraz muszą zniszczyć wszelkie kopie Oprogramowania Pomocniczego związanego z tą ofertą, które znajdują się w ich posiadaniu albo pod ich kontrolą.

# **10. Odnowienie Okresu Subskrypcji**

## **10.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji**

W przypadku klientów, którzy zawarli Międzynarodową Umowę IBM Passport Advantage lub Międzynarodową Umowę IBM Passport Advantage Express, do niniejszej oferty IBM SaaS mają zastosowanie warunki dwóch pierwszych akapitów paragrafu 3.5.4 Umowy („Roczne Odnowienie

Subskrypcji i Wsparcia Oprogramowania oraz Wybranego Wsparcia”), w tym wszelkie stosowne warunki specyficzne dla poszczególnych krajów, przy czym na potrzeby niniejszych Warunków Używania:

- a. określenia „subskrypcja i wsparcie oprogramowania” oraz „Wybrane Wsparcie” zostają zastąpione określeniem „Okres Subskrypcji Oferty IBM SaaS”;
- b. aby zapobiec automatycznemu odnawianiu Okresu Subskrypcji Oferty IBM SaaS, Klient musi dostarczyć IBM pisemne powiadomienie o anulowaniu na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed zakończeniem odpowiedniego Okresu Subskrypcji.

## **10.2 Konieczność odnowienia przez Klienta**

W przypadku klientów, którzy zawarli Międzynarodową Umowę IBM Dotyczącą Wybranych Ofert IBM SaaS, bez względu na stanowiące inaczej warunki tejże Umowy (w tym warunki specyficzne dla poszczególnych krajów), oferta IBM SaaS nie będzie ulegała odnowieniu z końcem początkowego Okresu Subskrypcji. W celu dalszego korzystania z oferty IBM SaaS po upływie początkowego Okresu Subskrypcji Klient musi uzyskać nową subskrypcję oferty IBM SaaS zgodnie z warunkami Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage lub Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage Express.

## **11. Serwisowanie w sytuacjach awaryjnych i serwisowanie planowe**

IBM może w regularnych odstępach czasu przeprowadzać planowe czynności serwisowe w terminach zdefiniowanych przez IBM. Mogą pojawić się inne zaplanowane lub niezaplanowane przestoje.

W takich okresach oferta IBM SaaS nie będzie dostępna.

## **12. Aktualizacje; obowiązujące warunki oraz upoważnienie do automatycznych aktualizacji**

Niniejsze Warunki Używania obowiązują w stosunku do wszelkich rozszerzeń, modyfikacji, wariantów, podwersji, aktualizacji, suplementów, dodatków i elementów zastępujących komponenty oferty IBM SaaS (zwanymi zbiorczo „Aktualizacjami”), które IBM może udostępnić, z zastrzeżeniem dodatkowych warunków dostarczonych przez IBM i obowiązujących w odniesieniu do takich Aktualizacji. Klient udziela IBM upoważnienia do automatycznego przesyłania Aktualizacji, uzyskiwania dostępu do Aktualizacji, instalowania Aktualizacji i dostarczania Aktualizacji do oferty IBM SaaS w inny sposób zgodnie ze standardowymi procedurami operacyjnymi IBM bez dodatkowych powiadomień i bez potrzeby uzyskiwania dalszej zgody. IBM nie jest w żaden sposób zobowiązany do tworzenia, udostępniania lub instalowania Aktualizacji. Żadne postanowienie Warunków Używania, niezależnie od interpretacji, nie nakłada na IBM takiego obowiązku.

## **13. Aktualizacja Warunków Używania**

IBM zastrzega sobie prawo do potencjalnego modyfikowania niniejszych Warunków Używania w celu uwzględnienia ewentualnych Aktualizacji dostarczanych lub udostępnianych przez IBM w odniesieniu do oferty IBM SaaS w Okresie Subskrypcji oraz w innych przypadkach, w których jest to wymagane przez obowiązujące prawo, poprzez przedstawienie Klientowi zmodyfikowanych warunków z wyprzedzeniem co najmniej 30 (trzydziestu) dni. Odnowienie subskrypcji będzie się odbywać na zasadach określonych w Warunkach używania obowiązujących w chwili odnowienia.

## **14. Wsparcie techniczne**

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do oferty IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Takie wsparcie techniczne jest oferowane razem z ofertą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Informacje na temat wsparcia technicznego można uzyskać pod następującym adresem URL:

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

## **15. Ochrona i bezpieczeństwo danych**

### **15.1 Zobowiązania Klienta**

Klient pełni funkcję wyłącznego administratora danych osobowych w odniesieniu do wszelkich Danych Osobowych dostarczonych IBM przez Klienta lub za jego pośrednictwem; jako wyłączny Administrator Danych Osobowych, Klient jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich obowiązujących przepisów o ochronie danych i praw o zbliżonym charakterze, takich jak Dyrektywa UE nr 95/46/WE (oraz przepisy

wykonawcze do tej Dyrektywy), regulujące przetwarzanie Danych Osobowych i szczególnych kategorii danych w rozumieniu ww. Dyrektywy i przepisów wykonawczych do niej.

Klient zobowiązuje się uzyskać wszelkie wymagane prawem pozwolenia, upoważnienia i zezwolenia oraz ujawnić wszelkie niezbędne informacje przed (i) umieszczeniem Danych Osobowych w Zawartości oraz (ii) użyciem Oprogramowania Pomocniczego i oferty IBM SaaS.

Klient potwierdza i przyjmuje do wiadomości, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie Dane Osobowe znajdujące się w Zawartości, w tym wszelkie informacje udostępniane przez dowolnego z Użytkowników oferty IBM SaaS osobom trzecim w imieniu Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za określenie celów i środków przetwarzania Danych Osobowych przez IBM w ramach niniejszych Warunków Używania, w tym za określenie, czy przetwarzanie tych Danych zgodnie z instrukcjami Klienta nie spowoduje naruszenia przez IBM regulacji dotyczących ochrony danych osobowych.

Oferta IBM SaaS nie jest przeznaczona do przechowywania lub otrzymywania w jakiegokolwiek postaci Danych Osobowych Objętych Szczególną Ochroną oraz Informacji Zdrowotnych Objętych Ochroną (zgodnie z definicją podaną poniżej), a Klient jest odpowiedzialny za uzasadnione koszty i inne wydatki, które może ponieść IBM w związku z takimi informacjami przekazanymi IBM lub utratą albo ujawnieniem takich informacji przez IBM, w tym wynikające z roszczeń osób trzecich. „Dane Osobowe Objęte Szczególną Ochroną” to: 1) Dane Osobowe, których utrata spowodowałaby konieczność spełnienia wymagania dotyczącego powiadomienia o naruszeniu dostępu do danych, co w szczególności obejmuje: informacje finansowe; krajowy numer identyfikacyjny, np. Social Insurance Number (SIN) albo Social Security Number (SSN) lub inny numer identyfikacyjny nadawany przez instytucje administracji publicznej, np. numer prawa jazdy lub numer paszportu; numer rachunku bankowego; numer karty kredytowej lub debetowej; oraz 2) Dane Osobowe dotyczące pochodzenia rasowego lub etnicznego, orientacji seksualnej, poglądów politycznych i religijnych, przekonań ideologicznych i filozoficznych oraz związanych z nimi działań, a także przynależności do związków zawodowych. „Informacje Zdrowotne Objęte Ochroną” to „informacje zdrowotne związane z konkretnymi osobami”, zgodnie z definicją określoną w ustawie Health Information Portability and Accountability Act z roku 1996 („HIPAA”) wraz z późniejszymi zmianami.

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju za pośrednictwem wskazanych Klientowi podmiotów i oddziałów krajowych. IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>. Ponadto, o ile zajdzie taka potrzeba, IBM zawrze z Klientem umowę dotyczącą przekazywania danych osobowych, która zostanie sporządzona na podstawie dokumentu wzorcowego obowiązującego w Unii Europejskiej. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za określenie, czy przekazanie Danych Osobowych poza granice kraju zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków Używania jest zgodne z obowiązującymi regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych. IBM będzie w uzasadnionym zakresie współpracować z Klientem w celu ułatwienia administratorowi danych osobowych Klienta realizacji zobowiązań prawnych, w tym uzyskania obowiązkowych pozwoleń.

Jeśli IBM wprowadzi zmianę w sposobie przetwarzania lub zabezpieczenia Danych Osobowych w ramach oferty IBM SaaS powodującą naruszenie przez Klienta regulacji dotyczących ochrony danych osobowych, Klient może zakończyć bieżący Okres Subskrypcji oferty IBM SaaS, której dotyczy naruszenie, przekazując IBM pisemne powiadomienie w terminie trzydziestu (30) dni od powiadomienia Klienta o zmianie przez IBM. W przypadku wszelkich takich zakończeń IBM nie będzie zobowiązany do zwrotu pieniędzy ani wystawienia Klientowi faktury korygującej.

## **15.2 Zobowiązania IBM**

IBM będzie przetwarzać Dane Osobowe tylko w takim zakresie, w jakim to będzie niezbędne do świadczenia oferty IBM SaaS, i tylko w tym celu.

IBM będzie przetwarzać Dane Osobowe tylko w celu udostępniania oferty IBM SaaS zgodnie z opisem przekazanym przez IBM. Klient potwierdza, że opis przekazany przez IBM jest zgodny z instrukcjami Klienta dotyczącymi przetwarzania.

Na pisemne żądanie Klienta z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszych Warunków Używania lub Umowy IBM zniszczy wszelką Zawartość, którą Klient zidentyfikuje jako Dane Osobowe, lub zwróci ją Klientowi.

Jeśli Klient albo administrator danych osobowych Klienta jest zobowiązany na mocy regulacji dotyczących ochrony danych osobowych do podawania informacji o tych Danych albo zapewniania dostępu do Danych Osobowych osobie fizycznej lub odpowiedniemu organowi, IBM będzie w uzasadnionym zakresie współpracować z Klientem w celu udostępnienia ww. informacji lub zapewnienia dostępu.

### **15.3 Ochrona Zawartości**

Bez względu na stanowiące inaczej warunki Umowy IBM zobowiązuje się chronić Zawartość Klienta z wykorzystaniem praktyk i standardów opisanych w niniejszych Warunkach Używania.

- a. IBM nie będzie rozmyślnie ujawniać ani używać Zawartości Klienta do celów innych niż obsługa i realizacja oferty IBM SaaS, o której mowa w niniejszych Warunkach Używania, o ile nie będzie to konieczne do przestrzegania przez IBM obowiązujących przepisów prawa.
- b. IBM będzie przetwarzać Zawartość Klienta tylko w systemach używanych do udostępniania i obsługi oferty IBM SaaS, w których zostały wdrożone procedury bezpieczeństwa opisane poniżej.

### **15.4 Procedury bezpieczeństwa**

IBM stosuje praktyki i procedury, które dotyczą systemów używanych do udostępniania i eksploatacji oferty IBM SaaS i mogą podlegać okresowej modyfikacji. Celem powyższych praktyk i procedur jest zmniejszenie podatności systemów IBM na zagrożenia związane z przypadkową utratą danych, włamaniami, dostępem bez uprawnień, ujawnieniem lub zmianą danych bądź innymi szkodliwymi działaniami, których skutkiem może być wykorzystanie w niedozwolony sposób lub uszkodzenie Zawartości bądź zakłócenie korzystania przez Klienta z oferty IBM SaaS. Opis praktyk i procedur mających zastosowanie w przypadku oferty IBM SaaS, w tym informacje o odpowiednich środkach technicznych i operacyjnych, jest udostępniany Klientowi na żądanie. Klient jest odpowiedzialny za określenie, czy te praktyki i procedury umożliwiają spełnienie wymagań Klienta. Korzystanie z oferty IBM SaaS oznacza akceptację przez Klienta praktyk i procedur IBM oraz potwierdzenie ich przydatności do realizacji celów Klienta. Z wyjątkiem sytuacji wyraźnie określonych w Procedurach dotyczących bezpieczeństwa związanych z ofertą IBM SaaS, IBM nie składa żadnej deklaracji ani nie udziela gwarancji w odniesieniu do funkcji zabezpieczeń.

### **16. Zgodność z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi eksportu**

Strony zgadzają się przestrzegać wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji dotyczących importu i eksportu, w tym przepisów Stanów Zjednoczonych odnośnie embargo i sankcji oraz regulacji zakazujących eksportu przez niektórych użytkowników końcowych lub eksportu w celach objętych zakazem (w tym w celu zastosowania w broni jądrowej, chemicznej, biologicznej, balistycznej lub orbitalnej). Klient oświadcza, że Zawartość nie podlega w całości ani w żadnej części przepisom regulacji ITAR (International Traffic in Arms Regulation — przepisy dotyczące międzynarodowego handlu bronią) Stanów Zjednoczonych. Klient potwierdza, że IBM może wykorzystywać do zdalnego wspomaganie świadczenia oferty IBM SaaS zasoby globalne (osoby bez prawa pobytu stałego zatrudnione lokalnie albo personel zatrudniony w lokalizacjach na całym świecie). Klient oświadcza, że Zawartość dostępna dla IBM w ramach oferty IBM SaaS nie wymaga zezwoleń eksportowych ani nie podlega ograniczeniom eksportu do pracowników i zasobów globalnych IBM nakładanym przez obowiązujące przepisy eksportowe.

### **17. Zabezpieczenie przed roszczeniami**

Klient zgadza się zabezpieczać i chronić IBM przed roszczeniami osób trzecich powstałymi w związku z: 1) naruszeniem Regulaminu Usług przez Klienta lub dowolnego Użytkownika oferty IBM SaaS; lub 2) Zawartością utworzoną w ramach oferty IBM SaaS lub dostarczoną, przesłaną, lub przekazaną do usługi IBM SaaS przez Klienta lub dowolnego Użytkownika oferty IBM SaaS.

### **18. Naruszenie praw autorskich**

IBM stosuje zasadę poszanowania praw własności intelektualnej innych stron. Aby zgłosić naruszenie praw autorskich, należy skorzystać ze strony „Digital Millennium Copyright Act Notices” pod adresem <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.



## **19. Gwarancja i zastrzeżenia**

### **19.1 Umowa Dotycząca Poziomu Usług i zastrzeżenia dotyczące gwarancji**

Oferta IBM SaaS jest udostępniana zgodnie z warunkami umowy dotyczącej poziomu usług (zwanej dalej „Umową Dotyczącą Poziomu Usług”) załączonej do niniejszych Warunków Używania i z uwzględnieniem wskazanych w tejże umowie zadośćuczynień. Umowa Dotycząca Poziomu Usług określa wyłączone zadośćuczynienie przysługujące Klientowi w odniesieniu do zdefiniowanych w niej zobowiązań dotyczących poziomu usług.

Z ZASTRZEŻENIEM UMOWY DOTYCZĄCEJ POZIOMU USŁUG LUB BEZWZGLĘDNI OBOWIĄZUJĄCYCH GWARANCJI, KTÓRYCH NIE MOŻNA WYŁĄCZYĆ, IBM NIĘ UDZIELA JAKIKOLWIEK GWARANCJI (W TYM TAKŻE WYŁĄCZA RĘKOJMIĘ) ORAZ NIE USTALA WARUNKÓW, ZARÓWNO WYRAŻNYCH JAK I DOMNIEMANYCH, DOTYCZĄCYCH OFERTY IBM SaaS, A W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI LUB WARUNKÓW PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, ZADOWALAJĄCEJ JAKOŚCI, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, GWARANCJI WŁASNOŚCI, ORAZ GWARANCJI LUB WARUNKÓW NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH.

IBM nie wydaje żadnych deklaracji dotyczących nieprzerwanego, bezpiecznego ani wolnego od błędów działania oferty IBM SaaS ani tego, że IBM będzie w stanie zapobiegać przestojom oferty IBM SaaS powodowanym przez osoby trzecie oraz że usunie wszelkie związane z nią błędy.

Klient ponosi odpowiedzialność za rezultaty uzyskane w wyniku używania oferty IBM SaaS.

### **20. Warunki specyficzne oferty IBM SaaS**

W związku z używaniem przez Klienta oferty IBM SaaS Klient zgadza się i potwierdza, że: (i) Użytkownicy oferty IBM SaaS mogą publikować swoje imiona i nazwiska, stanowiska, nazwy przedsiębiorstw i fotografie w ramach ich profilu (zwanego dalej „Profilem”), widocznego dla innych Użytkowników oferty IBM SaaS oraz (ii) Klient może w dowolnym czasie zażądać skorygowania lub usunięcia Profilu Użytkownika oferty IBM SaaS i żądanie to zostanie spełnione, przy zastrzeżeniu jednak, że usunięcie Profilu może uniemożliwić dostęp do oferty IBM SaaS.

Jeśli Klient lub Użytkownik oferty IBM SaaS będzie przysyłać Treść do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z ofertą IBM SaaS lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik oferty IBM SaaS udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie Treści, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

### **20.1 IBM Coremetrics Web Analytics**

Opłata za subskrypcję usług IBM Coremetrics Web Analytics obejmuje następujące elementy:

- a. Na podstawie oceny dokonanej przez IBM Klient otrzyma Identyfikatory Klienta w liczbie odpowiedniej do potrzeb związanych z analizą sposobu korzystania z sieci WWW. Jeśli będzie to konieczne, w ramach powyższej puli Klient otrzyma bezpłatnie od 1 do 50 Identyfikatorów Klienta. Dalsze Identyfikatory Klienta (powyżej 50) będą podlegały opłacie.
- b. Moduł IBM Coremetrics Explore, w tym 50 (pięćdziesiąt) raportów modułu Explore miesięcznie
- c. 10 (dziesięć) segmentów raportów
- d. 4 (cztery) okresy przypisania
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (zależnie od okoliczności może mieć zastosowanie opłata za migrację)

- m. Maksymalnie 1 (jeden) Identyfikator Klienta włączony w ramach usługi IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Przechowywane „Dane dotyczące aktywności sesji” obejmują w szczególności dokładne zapisy związane z sesją Odwiedzającego, w tym znaczniki czasu, kategorie oraz identyfikatory wszystkich stron przeglądanych w trakcie sesji. Oprogramowanie IBM Coremetrics będzie przechowywać Dane dotyczące aktywności sesji przez 13 (trzynaście) tygodni. Po upływie tego okresu Dane dotyczące aktywności sesji zostaną usunięte. Takie usunięcie danych będzie mieć wpływ na raporty „konfigurowane” (raporty wymagające skonfigurowania i zainicjowania przez użytkownika), a w szczególności jednorazowe segmenty raportów, raporty dotyczące zapisu kliknięć, raporty TruePath i analizy odsyłaczy kierujących do serwisu WWW oraz odsyłaczy w ramach serwisu, za okresy objęte usunięciem danych.
- o. Przechowywane „Dane Raportów LIVEview” obejmują w szczególności dane wykorzystywane do wyświetlania wyników w warstwie raportu LIVEview opisującej liczbę kliknięć w okresie wybranym przez użytkownika, jak również w innych raportach, a w szczególności w raportach dotyczących pobierania plików, eksportu i korzystania ze stron (Page Zoom). Oprogramowanie IBM Coremetrics będzie przechowywać Dane Raportów LIVEview przez 13 (trzynaście) tygodni. Po upływie tego okresu Dane Raportów LIVEview zostaną usunięte.
- p. Przechowywane „Dane dotyczące aktywności Odwiedzających” obejmują w szczególności historię stron, produktów, działań marketingowych, zamówień i innych czynności dotyczących Odwiedzających. Oprogramowanie IBM Coremetrics będzie przechowywać Dane dotyczące aktywności Odwiedzających serwisu Klienta przez 13 (trzynaście) miesięcy. Po upływie tego okresu Dane dotyczące aktywności Odwiedzających zostaną usunięte. Takie usunięcie danych będzie mieć wpływ na raporty „konfigurowane” (raporty wymagające skonfigurowania i zainicjowania przez użytkownika), a w szczególności analizę profili segmentów, za okresy objęte usunięciem danych.
- q. Przechowywane „Dane profili LIVE” obejmują atrybuty profili Odwiedzających, a w szczególności dane rejestracyjne Odwiedzających, takie jak adres e-mail, płeć, wiek i wykształcenie, oraz dane dotyczące najistotniejszych zdarzeń, takie jak data pierwszych odwiedzin, łączna kwota wydatków i źródło początkowego odwołania. Oprogramowanie IBM Coremetrics będzie przechowywać Dane profili LIVE Klienta przez Okres Subskrypcji.
- r. Przechowywane „Dane Raportów Standardowych” obejmują raporty dotyczące sprawdzonych procedur oraz panele kontrolne przetwarzane codziennie w godzinach nocnych przez IBM Coremetrics bez konieczności konfigurowania przez Klienta. IBM Coremetrics będzie przechowywać Standardowe Raporty Klienta przez okres 27 (dwudziestu siedmiu) miesięcy w ujęciu kroczącym. Taka zmiana okresu raportu będzie mieć również wpływ na niestandardowe widoki raportów. Uwaga: dane dotyczące metryk przychodu (Top Line Metrics) będą przechowywane przez Okres Subskrypcji.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

W przypadku IBM Coremetrics Enterprise Analytics następujące zmiany mają zastosowanie w stosunku do elementów zawartych w ofercie IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Oferta obejmuje 50 (pięćdziesiąt) raportów modułu Explore miesięcznie, niezależnie od liczby serwisów WWW zarządzanych przez usługę Coremetrics Enterprise Analytics. Każdy wprowadzony raport modułu Explore, który jest uruchamiany na potrzeby serwisu, będzie liczony oddzielnie i odejmowany od 50 (pięćdziesięciu).
- b. Dla każdego serwisu WWW zarządzanego przez usługę Coremetrics Enterprise Analytics raport będzie zawierać 10 (dziesięć) segmentów.
- c. Dla każdego serwisu WWW zarządzanego przez usługę Coremetrics Enterprise Analytics raport będzie obejmował 4 (cztery) okresy przypisania.

## 20.3 Usługa IBM Coremetrics Benchmark

Usługi testów porównawczych IBM (ang. IBM Benchmark Services) są standardowym elementem oferty IBM SaaS, jednakże korzystanie z nich jest *opcjonalne*. Jeśli Klient *nie* chce korzystać z powyższych usług, to powinien powiadomić o tym odpowiedniego przedstawiciela handlowego. Jednocześnie Klient uznaje, że w związku ze świadczeniem usług testów porównawczych IBM musi przygotowywać, przetwarzać i analizować Dane Sumaryczne dotyczące klientów IBM oraz uzyskiwać dostęp do takich Danych Sumarycznych, a także generować na podstawie Danych Sumarycznych dotyczących Klienta Dane Zbiorcze, które są wykorzystywane w ramach poszczególnych usług testów porównawczych IBM.

IBM zobowiązuje się nie ujawniać żadnych Danych Sumarycznych dotyczących Klienta osobom trzecim oraz nie podawać takich Danych Sumarycznych do wiadomości publicznej w sposób, który umożliwiłby zidentyfikowanie Klienta bądź jego marek produktów lub znaków towarowych, jak również zidentyfikowanie jakiegokolwiek Odwiedzającego. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień dotyczących świadczenia usług testów porównawczych IBM, żaden z zapisów Umowy nie ogranicza prawa IBM do: (i) dodawania Danych Sumarycznych dotyczących Klienta do Danych Sumarycznych dotyczących innych klientów w celu stworzenia puli Danych Zbiorczych, wykorzystywania Danych Sumarycznych dotyczących Klienta do uzyskiwania dostępu do Danych Zbiorczych lub ich analizowania bądź ujawniania lub wykorzystywania takich Danych Zbiorczych oraz (ii) wykorzystywania Danych Sumarycznych dotyczących Klienta do świadczenia Usług na rzecz Klienta oraz umożliwiania Klientowi korzystania z usługi testów porównawczych IBM. Dane Sumaryczne dotyczące Klienta nie będą w żadnym przypadku ujawniane w sposób inny niż uprzednio zatwierdzony przez Klienta na piśmie. Jednocześnie Klient zobowiązuje się nie dystrybuować i nie udostępniać w inny sposób osobom trzecim jakichkolwiek przekazanych mu raportów związanych z usługami testów porównawczych IBM lub ich treści bądź jakichkolwiek Danych Sumarycznych lub Danych Zbiorczych bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM. Wyjątek od powyższej zasady stanowi udostępnianie takich informacji doradcom i wykonawcom, którzy mogą zostać zatrudnieni w związku z korzystaniem przez Klienta z Usług, przy czym w każdym takim przypadku konieczne jest zawarcie z takimi podmiotami umowy o zachowaniu poufności w postaci zbliżonej do klauzuli dotyczącej poufności zawartej w Umowie. Raporty związane z usługami testów porównawczych IBM i ich zawartość oraz Dane Zbiorcze są własnością IBM i stanowią Informacje Poufne w rozumieniu klauzuli dotyczącej poufności zawartej w Umowie. Klient może przekazywać kopie takich raportów związanych z usługą testów porównawczych IBM swoim pracownikom i konsultantom oraz udostępniać takie raporty powyższym osobom, pod warunkiem że osoby te zostaną poinformowane o zakazie ujawniania raportów i ich treści osobom trzecim.

- a. **„Dane Sumaryczne”** to określone kluczowe wskaźniki wydajności dotyczące pojedynczego klienta IBM.
- b. **„Dane Zbiorcze”** to wszystkie Dane Sumaryczne uzyskane od poszczególnych klientów IBM korzystających z usługi testów porównawczych IBM obejmującej określoną Podkategorię Branżową.
- c. **„Podkategoria Branżowa”** oznacza grupę nie mniej niż 4 (czterech) klientów korzystających z usługi testów porównawczych IBM, którzy prowadzą podobną działalność gospodarczą z punktu widzenia sprzedawanych produktów i rynków docelowych (np. odzież, biżuteria, materiały biurowe itd.).

#### **20.4 Usługa IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export**

Usługa IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export udostępnia standardowy pakiet eksportu danych, uwzględniający dane surowe Klienta dostępne w oprogramowaniu IBM Coremetrics. Usługa obejmuje wiele zdefiniowanych plików formatów zawierających informacje dotyczące zapisów kliknięć Odwiedzających, odwiedzanych przez nich stron, produktów, działań dotyczących koszyka, rejestracji, zamówień i transakcji oraz właściwości technicznych. Dane mają postać strukturalną i umieszczane są w różnych plikach. Eksport może być wykonywany codziennie lub co tydzień.

#### **20.5 Usługa IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export**

Usługa IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export udostępnia standardowy pakiet eksportu danych do jednorazowego wykorzystania, uwzględniający dane surowe Klienta dostępne w oprogramowaniu IBM Coremetrics. Zakres czasowy eksportowanych danych jest zależny od parametrów operacji usuwania danych określonych w niniejszym paragrafie 20. Bez względu jednak na stanowiące inaczej sformułowania zakres czasowy eksportowanych danych jest ograniczony do maksymalnie dwóch lat danych historycznych Klienta. Dane mają postać strukturalną analogiczną do stosowanej w usłudze IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export.

#### **20.6 Usługi IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report**

Usługi IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services upoważniają Klienta do uzyskania odpowiedniej liczby unikalnych Raportów Zaawansowanych określonego typu w poszczególnych miesiącach, zgodnie z subskrypcją. Przykładowo:

- Usługi IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports upoważniają Klienta do maksymalnie pięciu unikalnych miesięcznych Raportów Zaawansowanych, dla których IBM określił poziom złożoności jako „Simple” („Prosty”).

- Usługi IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports upoważniają Klienta do maksymalnie dwóch unikalnych miesięcznych Raportów Zaawansowanych, dla których IBM określił poziom złożoności jako „Complex” („Złożony”).

Raporty Proste to raporty, które zawierają mniej niż 1 milion wierszy danych, a których dane wejściowe zależne są jedynie od danych analitycznych WWW Klienta zgromadzonych przez oprogramowanie IBM Coremetrics, nie zaś od innych dodatkowych importowanych danych ani od danych wyjściowych innych raportów. Wszelkie inne raporty są Raportami Złożonymi.

Jeśli Klient będzie wymagać takiej funkcji Usług Advanced Report Services, zostaną naliczone opłaty określone w niestandardowym zakresie prac, który będzie podlegał odrębnej umowie o świadczenie usług specjalistycznych, zawartej między IBM i Klientem.

### **20.7 Opcja IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension**

Opcja IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension umożliwia Klientom przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy okres:

- dodatkowe 12 tygodni przechowywania Danych dotyczących aktywności sesji;
- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania Danych dotyczących aktywności Odwiedzających;
- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania raportów statycznych;
- dodatkowe 12 tygodni przechowywania danych Trwałych Segmentów Raportów.

### **20.8 Opcja IBM Coremetrics Explore Retention Extension**

Opcja IBM Coremetrics Explore Retention Extension umożliwia Klientom przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy okres. Obejmuje to:

- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania danych IBM Coremetrics Explore;
- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania raportów IBM Coremetrics Explore.

## **21. Postanowienia ogólne**

Klient zgadza się i potwierdza, że IBM może korzystać z technologii śledzenia i informacji cookie w celu gromadzenia i wykorzystania podstawowych informacji statystycznych dotyczących używania przez Klienta oferty IBM SaaS, zgodnie ze Strategią IBM Ochrony Prywatności w Internecie dostępną pod adresem <http://www.ibm.com/privacy>.

Jeśli którekolwiek z postanowień niniejszych Warunków Używania okaże się nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia Warunków zachowują pełną moc prawną i skuteczność. Niewymaganie przez jedną ze Stron rygorystycznego przestrzegania zobowiązań umownych lub nieskorzystanie przez Stronę z przysługującego jej prawa nie pozbawiają żadnej ze Stron uprawnienia do wymagania przestrzegania postanowień lub do skorzystania z jej praw, zarówno w odniesieniu do oryginalnego uchybienia, jak i do kolejnych uchybień. Postanowienia niniejszych Warunków Używania, które ze względu na swój charakter obowiązują po rozwiązaniu Warunków lub zakończeniu Okresu Subskrypcji, zachowują moc aż do ich wypełnienia i obowiązują następców i cesjonariuszy Stron.

## **22. Kompletność Umowy**

Kompletna umowa pomiędzy Stronami składa się z niniejszych Warunków Używania oraz Umowy i zastępuje wszelkie wcześniejsze porozumienia ustne lub pisemne pomiędzy Klientem a IBM. W przypadku sprzeczności postanowień niniejszych Warunków Używania oraz Umowy postanowienia Warunków mają znaczenie rozstrzygające nad postanowieniami Umowy.

Dodatkowe lub rozbieżne warunki określone w pismach od Klienta (takich jak zamówienie, potwierdzenie lub wiadomość e-mail) uznaje się za nieważne. Niniejsze Warunki Używania mogą być zmienione jedynie w sposób w nich określony.

## Cześć 2 – Warunki dla poszczególnych krajów

Następujące warunki zastępują lub modyfikują warunki przywołane w Części 1. Wszystkie warunki Części 1, które nie podlegają niniejszym zmianom, pozostają niezmienione i zachowują skuteczność. Niniejsza Część 2 zawiera zmiany niniejszych Warunków Używania i obejmuje:

- poprawki obowiązujące w krajach Azji Wschodniej;
- poprawki obowiązujące w krajach Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki.

### POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH AZJI WSCHODNIEJ

#### AUSTRALIA

##### 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.

#### NOWA ZELANDIA

##### 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.

### POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH EUROPY, BLISKIEGO WSCHODU I AFRYKI (EMEA)

#### KRAJE CZŁONKOWSKIE UNII EUROPEJSKIEJ

*W paragrafie 19 („Gwarancja i zastrzeżenia”) dodaje się następujący zapis:*

W krajach Unii Europejskiej klientom przysługują prawa wynikające z obowiązujących krajowych aktów prawnych, którym podlega sprzedaż artykułów konsumpcyjnych. Na prawa takie nie mają wpływu postanowienia niniejszego paragrafu 19 („Gwarancja i zastrzeżenia”).

#### AUSTRIA

##### 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.

#### NIEMCY

##### 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.

## **IRLANDIA**

### **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).

## **IRLANDIA I WIELKA BRYTANIA**

### **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.

# Umowa Dotycząca Poziomu Usług

---

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do następujących ofert SaaS:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

IBM oferuje swoim Klientom niniejszą Umowę Dotyczącą Poziomu Usług zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej, przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta.

## 1. Definicje

- „Przestój Aplikacji” — okres, w którym użytkownicy udostępnianych przez IBM elementów interfejsu aplikacji nie mogą korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których mają odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia.
- „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.
- „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- „Reklamacja” — roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową Dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- „Miesiąc Obowiązywania Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.

- f. „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- g. „Przestój” — Przestój Aplikacji i/lub Przestój Przetwarzania Przychodzących Danych dotyczący Poziomu Usług podanego w poniższej tabeli. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
- Planowego Przestoju Systemu;
  - działania Siły Wyższej;
  - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
  - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
  - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- h. „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- i. „Siła Wyższa” — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi, na które IBM nie ma wpływu.
- j. „Przestój Gromadzenia Przychodzących Danych” — okres, w którym Usługa nie może zbierać przychodzących danych za pomocą elementów Usługi przeznaczonych do przetwarzania przychodzących danych (jeśli ma zastosowanie).
- k. „Planowany Przestój Systemu” — planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją.
- l. „Usługa” — Usługa objęta niniejszą Umową Dotyczącą Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie tejże Umowy.
- m. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.

## 2. Uznania z tytułu Dostępności

Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną Usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczególnie informacje na temat Zdarzenia, w tym informację o dacie i godzinie pierwszego wystąpienia Zdarzenia, oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązującego Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary łącznego czasu trwania Przestojów w każdym Miesiącu Obowiązującego Umowy w odniesieniu do stosownego Poziomu Usług wskazanego w poniższej tabeli. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestoju. Jeśli Klient zgłosi jednocześnie Zdarzenie Przestoju Aplikacji oraz Zdarzenie Przestoju Przetwarzania Danych Przychodzących, IBM potraktuje nakładające się okresy Przestoju jako jeden i ten sam okres Przestoju, a nie jako dwa oddzielne okresy Przestoju. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązującego Umowy,



zgodnie z poniższymi tabelami. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązania Umowy.

W przypadku Usługi Pakietowej (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy.

Jeśli Klient nabył Usługę u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z Usługą i Umową Dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) Usługi za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 20% (dwudziestu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.

**UZNIANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**

### 3. Poziomy Usług

Usługa	Stosowny Poziom Usług	
	Dostępność Aplikacji osiągnięta w Miesiącu Obowiązania Umowy	Dostępność Gromadzenia Przychodzących Danych osiągnięta w Miesiącu Obowiązania Umowy
IBM Unica Marketing Operation on Demand	T	N
IBM Unica Digital Profiler	T	T
IBM Unica Email Optimization	T	T
IBM Unica eReputation Manager	T	N
IBM Unica eDesign Optimizer	T	T
IBM Unica eContent Scorer	T	T
IBM Unica eDelivery Tracker	T	T
IBM Unica Social Email Analytics	T	T
IBM Unica eMessage	T	T
IBM eMessage Post Click Analytics	T	T
IBM Coremetrics Web Analytics	T	T
IBM Coremetrics Lifecycle	T	N

IBM Coremetrics Impression Attribution	T	T
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	T	N
IBM Coremetrics Social Analytics	T	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	T	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	T	T
IBM Coremetrics Search Marketing	T	N
IBM Coremetrics LIVEmail	T	N
IBM Coremetrics Explore	T	N
IBM Coremetrics AdTarget	T	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	T	T

Osiągnięty Poziom Usług w Miesiącu Obowiązująca Umowa	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązująca Umowa, którego dotyczy Reklamacja)
99%–99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97%–97,999%	12%
Mniej niż 97,000%	20%

„Osiągnięty Poziom Usług” jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązująca Umowa pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązująca Umowa oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązująca Umowa, przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązująca Umowa = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązująca Umowa - 50 minut Przeszojów = 43 150 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązująca Umowa	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 99,884%.
--	---

#### 4. Wykluczenia

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;

- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, odtwarzanie, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;
- naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.