

IBM Coremetrics Web Analytics

Termenii din acești Termeni de Utilizare IBM vin în completarea celor din contractul IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după cum este cazul ("Contractul"). Citiți cu atenție acești Termeni de Utilizare IBM SaaS ("Termeni de Utilizare" sau "TdU") înainte de a utiliza IBM SaaS (Software as a Service) sau orice Software de Activare. Clientul poate utiliza IBM SaaS și Software-ul de Activare numai dacă acceptă în prealabil acești Termeni de Utilizare. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS sau a Software-ului de Activare sau apăsarea butonului "Acceptare", Clientul este de acord cu acești Termeni de Utilizare.

DACĂ ACCEPTAȚI ACEȘTI TERMENI ÎN NUMELE CLIENTULUI, DECLARAȚI ȘI GARANTAȚI CĂ AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE. DACĂ NU SUNTEȚI DE ACORD CU ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE SAU NU AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE, ATUNCI, SUB NICIUN MOTIV, NU FOLOȘIȚI SAU PARTICIPAȚI LA VREUNA DIN FUNCȚIONALITĂȚILE OFERITE CA PARTE A IBM SAAS ȘI NU UTILIZAȚI NICIUN SOFTWARE DE ACTIVARE.

Partea 1 – Termeni Generali

1. Scop

Acești Termeni de Utilizare IBM SaaS ("Termeni de Utilizare") sunt pentru următorul 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

Numai pentru acești Termeni de Utilizare, prin termenul "IBM SaaS" se face referire la ofertele IBM SaaS specifice stabilite în Secțiunea 1.

Clientul poate utiliza IBM SaaS doar pe durata unei Perioade de Abonare valide.

2. Definiții

Termenii scriși cu majuscule care nu sunt definiți în acești Termeni de Utilizare sunt definiți în Contract. În cazul acestor Termeni de Utilizare, termenul "Program" include termenul "program" după cum este utilizat fiecare în Contractul aplicabil, iar termenul "Document Tranzacțional" include termenul "Cotație IBM SaaS".

Software de Activare –Orice Program și materiale asociate, furnizate Clientului de către IBM sau o terță parte, ca parte a ofertei IBM SaaS, în vederea facilitării accesului la și a utilizării IBM SaaS.

Practica privind Confidențialitatea – Practica privind Confidențialitate ce poate fi găsită pe Internet la <http://www.ibm.com/privacy>, și orice modificare ulterioară.

3. Termeni Generali privind Tarifarea

3.1 Indici de Măsurare

Un Milion Apeluri Server (Million Server Calls - MSC) este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un MSC reprezintă un (1) milion de Apeluri de Server. Un Apel de Server reprezintă datele transmise către și procesate de IBM SaaS ca urmare a unui eveniment etichetat, inițiat de un vizitator pentru un ClientID. Un apel de Server procesat de diferite ClientID-uri va fi contorizat ca un Apel de

Server unic pentru fiecare ClientID. Un ClientID separă și/sau controlează drepturile de acces la datele din IBM SaaS, care pot include datele procesate de pe unul sau mai multe site-uri ale Clientului. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de MSC-uri utilizate pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

Un Milion Ediții de Marketing (Million Marketing Impressions - MMI) este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un MMI reprezintă un (1) milion de ediții de marketing colectate și procesate. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de MMI-uri utilizate pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

ID de Entitate este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un ID de Entitate este un identificator unic ce poate fi referit în mediul SaaS prin diferiți termeni ce pot include, dar fără a se limita la, ClientID, ID-ul de partener, ID-ul de furnizor sau ID-ul EDI din IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de ID-uri de Entitate identificate în IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

Pentru IBM SaaS, ID-ul de Entitate (numit adesea ClientID în utilizarea SaaS) separă și/sau controlează drepturile de acces la datele din IBM SaaS, care pot include datele procesate de pe unul sau mai multe site-uri. Sunt necesare ID-uri de Entitate suplimentare atunci când Clientul depășește numărul la care are dreptul pentru IBM SaaS.

Angajamentul este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire incluzând, dar fără a se limita la, un eveniment de instruire, analiza afacerii sau un eveniment pentru servicii bazate pe livrabile. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3.2 Tarife și Facturare

3.2.1 Configurare

Tarifele pentru setarea unică vor fi aplicate la asigurarea inițială a accesului la IBM SaaS. Termenii privind rata și facturarea vor fi specificați într-un Document Tranzacțional și facturați corespunzător.

3.2.2 Opțiuni de Facturare

Perioada de Abonare pentru această ofertă IBM SaaS este disponibilă pentru comandă timp de până la șaizeci (60) de luni.

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional. Opțiunile de facturare pentru tariful de abonare la IBM SaaS sunt următoarele:

- a. Întreaga sumă angajată la început
- b. Lunar (în arierate)
- c. Trimestrial (la început)
- d. Anual (la început)

Opțiunea de facturare selectată va fi validă pe durata termenului specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional. Suma plătită pentru fiecare ciclu de facturare va avea ca bază de calcul taxa de abonament anuală și numărul de cicluri de facturare dintr-un an.

3.2.3 Tarife Lunare Parțiale

Tariful Lunar Parțial este o rată zilnică prorată care va fi facturată Clientului și inclusă în prima factură. Tarifele Lunare Parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

3.2.4 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS din orice trimestru de activitate (bazat pe un an calendaristic), depășește de trei (3) ori dreptul de utilizare specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional, Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil. În cazul în care Clientul primește accesul în timpul unui anumit trimestru de activitate, excedentul va fi proratat corespunzător.

3.2.5 Setare La Cerere

Părțile de tip Setare La Cerere vor fi facturate la plasarea unei comenzi la IBM și vor fi plătibile după cum s-a stabilit în Contract sau Documentul Tranzacțional.

3.2.6 Servicii la Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

Termenii privind rata și facturarea pentru serviciile la distanță suplimentare vor fi specificați într-un Document Tranzacțional și aplicați pentru facturare corespunzător.

4. Crearea Contului și Accesul

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Cont"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca Datele Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

5. Trade-Up-uri

Anumite oferte IBM SaaS pot fi achiziționate la un preț redus, pentru a înlocui ofertele IBM SaaS eligibile. Clientul este de acord că IBM va termina utilizarea de către Client a ofertei IBM SaaS înlocuite atunci când Clientului îi este acordat acces la oferta IBM SaaS de înlocuire.

6. Software de Activare

Această ofertă IBM SaaS poate include Software de Activare furnizat de IBM sau de un furnizor terț parte. În cazul în care Clientul descarcă sau instalează orice Software de Activare, Clientul este de acord să nu utilizeze acest Software de Activare în alte scopuri decât cel pentru facilitarea sau activarea accesului și utilizarea de către Client a IBM SaaS. Dacă Software-ul de Activare este prezentat cu un acord de licență separat (de exemplu, IBM International Licence Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") sau alt acord de licență IBM sau terță parte) la momentul instalării sau descărcării, acest acord separat va governa utilizarea sa. Clientul este de acord că acceptă acești termeni prin acceptarea acestor Termeni de Utilizare sau prin descărcarea, instalarea sau utilizarea Software-ului de Activare.

Software-ul de Activare inclus cu IBM SaaS este:

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

7. Setare La Cerere

Părțile de tip Setare La Cerere ale IBM SaaS pot fi comandate de Client atunci când are nevoie de ele și sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare, Contract și orice Document Tranzacțional aplicabil.

Sunt disponibile următoarele părți de tip Setare La Cerere pentru a fi comandate ca parte a IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional Client ID Implementation

8. Servicii la Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Furnizează până la 40 ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici, instruire și configurare pentru Clienții participanți la IBM Coremetrics Web Analytics. Serviciile expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Furnizează până la 10 ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici, instruire și configurare pentru Clienții participanți la IBM Coremetrics LIVEmail. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

Pentru clienții de livrare dinamică, furnizează până la 48 ore de consultanță la distanță, cele mai bune practici, instruire și configurare pentru Clienții participanți la IBM Coremetrics Content Recommendations. Pentru clienții de livrare simplă, furnizează până la 40 de ore. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Furnizează până la 16 ore de analiză la distanță a site-ului web al Clientului, pentru tagging optim. Poate include, dar fără a se limita la acestea, furnizarea celor mai bune practici și determinarea cerințelor de tagging, precum și identificarea intervalelor de tagging. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Furnizează până la 48 de ore de asistență utilizând o analiză avansată pentru a permite înțelegerea profundă a rezultatelor site-ului și determinarea problemelor cheie și a zonelor care nu mai prezintă interes. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Furnizează până la 48 de ore de analiză amănunțită a activității tipurilor de vizitatori și canalelor din întregul site al clientului, de la intrare până la ieșire. Această ofertă asigură de asemenea o evaluare a "sănătății" site-ului cu privire la experiența clienților în ciclul de viață și posibilități de îmbunătățire a experienței vizitatorilor în punctele de conversie cheie. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Furnizează până la 50 de ore de colectare accelerată a datelor de bază prin livrarea unui fișier Javascript global personalizat pentru cerințele de tagging ale clientului și a documentației care permite întreținerea fișierului javascript. Serviciile sunt achiziționate per domeniu web și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Acest seminar, care include până la 40 de ore de instruire, îi ajută pe noii clienți și pe cei existenți la utilizarea datelor pentru realizarea analizelor și luarea deciziilor. Asigură asistență pentru indicatorii de performanță cheie și utilizarea rapoartelor în vederea atingerii obiectivelor afacerii. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

Acest seminar, care include până la 40 de ore de instruire, le permite managerilor comerciali ai clientului să utilizeze mai bine datele pentru realizarea analizelor și să elaboreze o strategie de tagging pentru attribute care să asigure o analiză optimă. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

Acest seminar, care include până la 30 de ore de instruire, le permite noilor clienți și celor existenți să învețe cum pot realiza singuri tagging-ul site-ului web, astfel încât să nu mai fie necesară angajarea unui specialist pentru implementare. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Acest seminar, care include până la 32 de ore, învață clientul cum să construiască un cadru de lucru robust de stabilire a categoriilor comerciale pentru controlul datelor utilizate în rapoartele de comercializare. Serviciile sunt achiziționate per ClientID și expiră la 90 de zile de la cumpărare indiferent dacă au fost utilizate toate orele.

9. Suspendarea IBM SaaS și Terminarea

9.1 Suspendarea

9.1.1 Suspendarea Contului de Utilizator

În eventualitatea unei încălcări a Termenilor de Utilizare, Contractului sau Politicii de Utilizare Acceptabile, a unei însușiri ilegale a proprietății intelectuale IBM sau a încălcării legii aplicabile de către un Utilizator IBM SaaS, IBM își rezervă dreptul de a suspenda sau revoca accesul necorespunzător al Utilizatorului IBM SaaS la IBM SaaS și/sau de a șterge oricând Conținutul necorespunzător al Utilizatorului IBM SaaS. IBM va trimite o notificare Clientului cu privire la orice acțiune de suspendare sau revocare.

9.1.2 Suspendarea Contului de Utilizator

În cazul în care scadența contului Clientului este de 30 de zile sau mai mult (cu excepția tarifelor care sunt în dispută în mod rezonabil și de bună credință), în plus față de alte drepturi și remedii, IBM își rezervă dreptul de a suspenda IBM SaaS furnizat Clientului, fără vreo răspundere față de Client, până când aceste sume vor fi plătite în totalitate; cu condiția totodată ca nicio suspendare să nu aibă loc decât dacă IBM a acordat Clientului o notificare cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de depășirea contului.

9.2 Terminarea

IBM poate termina accesul Clientului la IBM SaaS atunci când Clientul nu respectă termenii Contractului sau acești Termeni de Utilizare și situația de nerespectare nu este remediată într-un timp rezonabil după primirea unei notificări scrise de la IBM. La terminare, accesul Clientului și alte drepturi privind IBM SaaS vor fi anulate și încetează. În eventualitatea unui astfel de caz, Clientul și Utilizatorii IBM SaaS trebuie să înceteze orice utilizare ulterioară a IBM SaaS și să distrugă orice copii ale Software-ului de Activare asociat aflat în posesia sau controlul lor.

10. Reînnoirea unei Perioade de Abonare

10.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

În cazul clienților IBM International Passport Advantage Agreement sau IBM International Passport Advantage Express Agreement, pentru această ofertă IBM SaaS se aplică termenii din primele două paragrafe ale Secțiunii 3.5.4 a Contractului: Reînnoirea Anuală a Abonamentului și Suportului pentru Software și Suportul Selectat, inclusiv orice termeni aplicabili specifici țării, exceptând faptul că în cazul acestor Termeni de Utilizare:

- a. cuvintele "abonamentul și suportul pentru software" sau "Suport Selectat" sunt înlocuite de cuvintele "Perioada de Abonare IBM SaaS"; și
- b. pentru a împiedica o reînnoire automată a Perioadei de Abonare IBM SaaS, Clientul trebuie să transmită către IBM o notificare scrisă de anulare cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înainte de sfârșitul Perioadei de Abonare aplicabile.

10.2 Reînnoirea Clientului Solicitată

În cazul clienților IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, fără a ține cont de nicio prevedere contrară din Contractul respectiv (inclusiv termenii specifici țării), nu se va efectua reînnoirea pentru oferta IBM SaaS la sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale. Pentru a continua utilizarea IBM SaaS după sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale, Clientul trebuie să obțină un abonament nou pentru IBM SaaS în baza termenilor din IBM International Passport Advantage Agreement sau IBM International Passport Advantage Express Agreement, după caz.

11. Mentenanța de Urgență și Mentenanța Planificată

IBM poate efectua operații de mentenanță planificată regulat în ferestrele de mentenanță definite de IBM. Pot apărea și alte perioade de nefuncționare, planificate sau neplanificate.

IBM SaaS nu va fi disponibil pe durata acestor perioade.

12. Actualizări; Termenii Aplicabili și Autorizarea pentru Actualizări Automate

Acești Termeni de Utilizare se aplică pentru toate îmbunătățirile, modificările, variațiile, revizuirile, actualizările, suplimentele, componentele adăugate și înlocuirile pentru IBM SaaS (numite colectiv "Actualizări"), pe care IBM le poate furniza sau face disponibile pentru IBM SaaS, subiect al oricăror termeni suplimentari furnizați de IBM și care se aplică acestor Actualizări. Clientul autorizează IBM și este de acord că IBM poate, în conformitate cu procedurile de operare IBM standard, să transmită automat, să acceseze, să instaleze și să furnizeze în alt fel Actualizări pentru IBM SaaS fără notificare și fără a fi

necesară obținerea consimțământului. IBM nu are nicio obligație cu privire la, și nimic din acești Termeni de Utilizare nu poate fi interpretat pentru a pretinde ca IBM să creeze, să furnizeze sau să instaleze Actualizări.

13. Actualizările Termenilor de Utilizare

IBM își rezervă dreptul de a modifica în viitor acești Termeni de Utilizare, pentru a acoperi orice Actualizări pe care IBM le-ar putea furniza sau face disponibile pentru IBM SaaS pe durata Perioadei de Abonare și conform cerințelor legale, prin furnizarea către Client a unei notificări despre o astfel de modificare a termenilor cu cel puțin treizeci (30) de zile înainte. Reînnoirile abonamentului vor fi guvernate de Termenii de Utilizare în vigoare la momentul reînnoirii.

14. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Activare, după cum este cazul, în timpul Perioadei de Abonare. Un astfel de suport tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Informațiile privind Suportul Tehnic pot fi găsite la următorul URL:

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

15. Confidențialitatea și Securitatea Datelor

15.1 Obligațiile Clientului

În legătură cu toate Datele Personale furnizate către IBM de sau prin intermediul Clientului, Clientul va fi responsabil ca unic controlor de date pentru conformarea cu toate legile aplicabile privind protecția datelor sau cu alte legi similare, cum ar fi, dar fără a se limita la, Directiva UE 95/46/EC (și legile care implementează această Directivă) pentru reglementarea procesării Datelor Personale inclusiv a categoriilor speciale de date, așa cum sunt definiți acești termeni în această Directivă (și în legile care implementează Directiva).

Clientul este de acord să obțină toate consimțămintele, autorizările și aprobările cerute de lege și să facă toate dezvăluirile necesare înainte de (i) includerea unor Date Personale în Conținut și (ii) utilizarea Software-ului de Activare și a IBM SaaS.

Clientul confirmă și acceptă faptul că este singurul responsabil pentru orice Date Personale care pot fi incluse în Conținut, inclusiv orice informații pe care Utilizatorul IBM SaaS le partajează cu terțe părți în numele Clientului. Clientul este singurul responsabil pentru determinarea scopurilor și mijloacelor de procesare a Datelor Personale de către IBM în baza acestor Termeni de Utilizare, inclusiv pentru asigurarea faptului că o astfel de procesare în conformitate cu instrucțiunile Clientului nu va cauza încălcarea de către IBM a legilor aplicabile privind protecția datelor.

IBM SaaS nu este destinat pentru stocarea sau primirea Informațiilor Personale Sensibile sau Informațiilor de Sănătate Protejate (după cum sunt definite mai jos), în nicio formă, iar Clientul va fi responsabil pentru costurile rezonabile și alte sume pe care IBM le poate suporta din cauza furnizării unor astfel de informații către IBM sau ca urmare a pierderii sau divulgării acestor informații de către IBM, inclusiv pentru cele care decurg din reclamațiile oricărei terțe părți. "Informațiile Personale Sensibile" sunt: 1) Datele Personale a căror pierdere ar declanșa cerința de notificare a încălcării reglementărilor privind datele și care includ, dar fără a se limita la, informații cu caracter financiar, numere de identificare naționale (de ex. SIN (Social Insurance Number), SSN (Social Security Number)) sau alt număr de identificare guvernamental, cum ar fi cel al permisului de conducere sau al pașaportului, numărul unui cont bancar sau un număr de card de credit sau de debit; și 2) Datele Personale referitoare la originea rasială sau etnică, orientarea sexuală, opiniile politice, concepțiile sau activitățile religioase, ideologice sau filozofice sau apartenența sindicală. "Informațiile de Sănătate Protejate" sunt "informațiile de sănătate identificabile individual", așa cum sunt definite în legea Health Information Portability and Accountability Act din 1996 ("HIPAA"), conform amendamentelor.

Clientul este de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, prin intermediul unor entități și țări notificate Clientului. IBM se conformează versiunii S.U.A. – Cadrul de lucru EU Safe Harbor, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și retenția informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați

<http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM va încheia de asemenea cu Clientul un acord bazat pe clauzele modelului contractual standard în UE pentru transferul datelor personale dacă este necesar. Clientul este singurul responsabil pentru a determina și confirma că transferul oricăror Date Personale peste graniță în

baza acestor Termeni de Utilizare este realizat în conformitate cu legile în vigoare privind protecția datelor. IBM va coopera în mod rezonabil cu Clientul în beneficiul controlului de date al Clientului, în scopul îndeplinirii oricărei cerințe legale, inclusiv obținerea aprobărilor obligatorii.

Dacă IBM modifică modalitatea de procesare sau securizare a Datelor Personale ca parte a IBM SaaS și, din cauza respectivei modificări, Clientul nu mai este în conformitate cu legea aplicabilă privind protecția datelor, Clientul poate termina Perioada de Abonare curentă pentru IBM SaaS, prin transmiterea către IBM a unei notificări scrise într-un interval de treizeci (30) de zile de la data notificării trimise de IBM Clientului cu privire la modificarea respectivă. O astfel de terminare nu va obliga IBM să returneze Clientului bani sau să-l crediteze.

15.2 Obligațiile IBM

IBM va procesa Datele Personale numai în maniera în care este în mod rezonabil necesar pentru furnizarea IBM SaaS și doar în acest scop.

IBM va procesa Datele Personale numai pentru a livra IBM SaaS așa cum specifică IBM, iar Clientul este de acord că specificația IBM este conformă cu instrucțiunile de procesare ale Clientului.

În urma trimiterii de către Client a unei cereri scrise, după terminarea sau expirarea acestor Termeni de Utilizare sau a Contractului, IBM va distruge sau va returna Clientului întregul Conținut pe care Clientul îl identifică drept Date Personale.

În cazul în care legile aplicabile privind protecția datelor îi cer Clientului sau unui controlor al datelor Clientului să asigure accesul la Datele Personale sau să furnizeze informații despre acestea oricărei persoane sau unei autorități relevante, IBM va coopera în mod rezonabil cu Clientul pentru furnizarea acestor informații sau a accesului.

15.3 Protejarea Conținutului

Fără a ține cont de nicio prevedere contrară din Contract, IBM se angajează să protejeze Conținutul Clientului utilizând practicile și standardele descrise în acești Termeni de Utilizare.

- a. IBM nu va dezvălui sau utiliza în mod intenționat Conținutul Clientului, cu excepția situațiilor cerute de operarea și furnizarea IBM SaaS conform celor prevăzute în acești Termeni de Utilizare, cu condiția respectării de către IBM a prevederilor legale.
- b. IBM va procesa Conținutul Clientului numai pe sistemele utilizate pentru găzduirea și operarea IBM SaaS, pe care IBM a implementat practicile și procedurile de securitate menționate mai jos.

15.4 Practicile privind Securitatea

IBM implementează și menține practici și proceduri, care pot fi revizuite periodic, pentru sistemele utilizate pentru găzduirea și operarea IBM SaaS. Aceste practici și proceduri au scopul de a reduce vulnerabilitatea sistemelor noastre față de pierderile accidentale, intruziunile ilegale, accesul, dezvăluirea sau modificarea neautorizată sau comportamentul necorespunzător care pot interfera cu, deturna sau afecta în alt fel Conținutul sau utilizarea de către Client a IBM SaaS. La cerere, Clientul poate obține o descriere a practicilor și procedurilor aplicabile pentru IBM SaaS, incluzând măsurile tehnice și operaționale aplicabile. Clientul este responsabil pentru a se stabili dacă aceste practici și proceduri sunt corespunzătoare pentru îndeplinirea cerințelor Clientului. Prin utilizarea IBM SaaS, Clientul confirmă acceptarea practicilor și procedurilor IBM și faptul că acestea sunt adecvate pentru scopurile Clientului. Cu excepția celor specificate expres în Practicile privind Securitatea pentru IBM SaaS, IBM nu oferă nicio declarație sau garanție cu privire la funcțiile de securitate.

16. Conformitatea cu Legea Aplicabilă pentru Export

Fiecare parte este de acord să respecte toate legile și reglementările în vigoare privind importul și exportul, inclusiv pe cele ale Statelor Unite în ceea ce privește embargoul și reglementările privind sancțiunile și interdicțiile la export pentru anumiți utilizatori finali sau pentru orice utilizări finale interzise (incluzând arme nucleare, rachete, precum și arme chimice și biologice). Clientul declară că Conținutul nu va fi, în întregime sau parțial, controlat în conformitate cu U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Clientul confirmă că IBM poate folosi resurse globale (rezidenți non-permanenți folosiți local și personal în locații din întreaga lume) pentru a sprijini de la distanță furnizarea IBM SaaS. Clientul declară că niciun Conținut la care IBM are acces pentru IBM SaaS nu va necesita o licență de export și nu are restricții privind exportul către orice resursă globală sau personal IBM, conform legilor în vigoare privind controlul exportului.

17. Despăgubiri

Clientul este de acord să despăgubească, să apere și să considere IBM fără răspundere împotriva oricărei pretenții ale unei terțe părți apărute din sau în legătură cu: 1) Încălcarea Politicii de Utilizare Acceptabile de către Client sau oricare Utilizator IBM SaaS; sau 2) Conținut creat în cadrul IBM SaaS sau furnizat, încărcat sau transferat către IBM SaaS de către Client sau oricare Utilizator IBM SaaS.

18. Încălcarea Drepturilor de Autor

Respectarea drepturilor de proprietate intelectuală ale terților este parte a politicii IBM. Pentru a raporta încălcarea unui material protejat de drepturi de autor, vă rugăm să vizitați pagina Digital Millennium Copyright Act Notices, la <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garanție și Excluderi

19.1 Acordul privind Nivelul Serviciilor și Excluderile Garanției

IBM SaaS este livrat în baza Acordului privind Nivelul Serviciilor ("SLA") atașat acestor Termeni de Utilizare și a remediilor stabilite în acest SLA. SLA-ul este remediul unic și exclusiv al Clientului pentru angajamentele privind nivelul serviciilor definite aici.

CU CONDIȚIA RESPECTĂRII SLA SAU A ORICĂROR GARANȚII LEGALE CARE NU POT FI EXCLUSE, IBM NU OFERĂ NICIO GARANȚIE SAU CONDIȚIE, EXPLICITĂ SAU IMPLICITĂ, ÎN CEEA CE PRIVEȘTE IBM SaaS, INCLUSIV, DAR FĂRĂ A SE LIMITA LA, ORICE GARANȚIE SAU CONDIȚIE IMPLICITĂ DE VANDABILITATE, CALITATE SATISFĂCĂTOARE, POTRIVIRE PENTRU UN ANUMIT SCOP ȘI TITLU, ȘI ORICE GARANȚIE SAU CONDIȚIE DE NEÎNCĂLCARE.

IBM nu face nicio declarație privind operarea neîntreruptă, sigură sau fără erori a IBM SaaS și nici referitor la posibilitatea ca IBM să prevină întreruperile IBM SaaS cauzate de terți sau ca IBM să remedieze toate defectele.

Clientul este răspunzător pentru rezultatele obținute prin utilizarea IBM SaaS.

20. Termeni Unici privind Oferta IBM SaaS

Legat de utilizarea de către Client a IBM SaaS, Clientul recunoaște și este de acord că: (i) Numele de Utilizatori IBM, titlurile, numele de companii și fotografiile pot fi postate de orice Utilizator IBM SaaS ca parte a unui profil ("Profilul") și că Profilul poate fi vizionat de alți Utilizatori IBM SaaS și (ii) în orice moment, Clientul poate solicita ca Profilul unui Utilizator IBM SaaS să fie corectat sau înlăturat din IBM SaaS, iar acest Profil va fi corectat sau înlăturat, dar fiind posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

În cazul în care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul IBM SaaS, Clientul sau Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru site-urile sau serviciile terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-uri sau servicii terță parte.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Tariful de abonament pentru IBM Coremetrics Web Analytics include următoarele:

- a. În funcție de evaluarea IBM, Clientului îi va fi furnizat un număr corespunzător de ClientID pentru satisfacerea necesităților sale de analiză prin web. Dacă este necesar, Clientului sunt îi sunt furnizate gratuit de la 1 la 50 de ClientID-uri. Pentru ClientID-uri adiționale (peste 50) se aplică o tarifare suplimentară.
- b. IBM Coremetrics Explore (sunt incluse cincizeci (50) de rapoarte Explore per lună)
- c. Zece (10) segmente de raport
- d. Patru (4) ferestre de atribuire
- 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 (dacă este cazul, se aplică un tarif pentru migrare)
- m. Până la un (1) Client ID activat pentru IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. "Datele de Activitate Sesiune" stocate includ, dar fără a se limita la, înregistrări detaliate privind sesiunea unui Vizitator, incluzând marcajele de timp, categoriile și ID-urile de pagină pentru toate paginile vizualizate în cadrul sesiunii unui Vizitator. IBM Coremetrics va stoca Datele de Activitate Sesiune timp de treisprezece (13) săptămâni. După această perioadă, Datele de Activitate Sesiune sunt șterse. Această rulare a adatelor va afecta raportarea cu "setare" (raportarea care necesită configurarea utilizatorului și inițierea) incluzând, dar fără a se limita la, raportarea One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis și On-Site Link Analysis pe perioadele pentru care s-a aplicat rularea.
- o. "Datele de Raport LIVEview" includ, dar fără a se limita la, datele utilizate pentru randarea rezultatelor în raportul de suprapunere pentru click-uri LIVEview pe perioada selectată de utilizator, precum și datele de acest fel utilizate în alte locuri, incluzând, dar fără a se limita la, descărcările, exporturile și rapoartele Page Zoom. IBM Coremetrics va stoca Datele de Raport LIVEview timp de treisprezece (13) săptămâni. După această perioadă, Datele de Raport LIVEview sunt șterse.
- p. "Datele de Activitate Vizitator" includ, dar fără a se limita la, istoricul unui Vizitator privind paginile, produsele, activitățile de marketing, comenzile și alte activități asociate Vizitatorului respectiv. IBM Coremetrics va stoca Datele de Activitate Vizitator timp de treisprezece (13) luni. După această perioadă, Datele de Activitate Vizitator sunt șterse. Această rulare a adatelor va afecta raportarea cu "setare" (raportarea care necesită configurarea utilizatorului și inițierea) incluzând, dar fără a se limita la, analiza Profile Segments pe perioadele pentru care s-a aplicat rularea.
- q. "Datele de Profil LIVE" includ atributele profilului unui Vizitator, incluzând, dar fără a se limita la, datele de înregistrare ale Vizitatorului, cum ar fi adresa de e-mail, sexul, vârsta și studiile, și repere cheie privind Vizitatorul, incluzând, dar fără a se limita la, data primei vizite, suma totală cheltuită și sursa inițială a recomandării. IBM Coremetrics va păstra Datele de Profil LIVE ale Clientului pe durata Perioadei de Abonare.
- r. "Datele de Raport Standard" includ rapoartele și tablourile de bord privind cele mai bune practici pe care IBM Coremetrics le procesează automat în fiecare noapte fără setarea Clientului. IBM Coremetrics va stoca Rapoartele Standard ale Clientului prin rularea timp de douăzeci și șapte (27) de luni. Această rulare a rapoartelor va afecta de asemenea vizualizările personalizate de raport. Notă: Datele Indici de Măsurare Top Line (Secțiunea 2(c)(iii)) vor fi păstrate pe durata Perioadei de Abonare.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Cu IBM Coremetrics Enterprise Analytics se aplică următoarele modificări cu privire la ceea ce este inclus cu IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Sunt incluse cincizeci (50) de rapoarte Explore per lună, indiferent câte site-uri sunt gestionate de Coremetrics Enterprise Analytics. Fiecare raport Explore trimis care este rulat pentru un site va fi contorizat individual până se ajunge la cincizeci (50).
- b. Vor fi incluse zece (10) segmente de raport pentru fiecare site gestionat de Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Vor fi incluse patru (4) ferestre de atribuire pentru fiecare site gestionat de Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Deși Serviciile IBM de Benchmark sunt o componentă standard a IBM SaaS, participarea este *opțională*. În cazul în care Clientul *nu dorește* să participe, ar trebui să anunțe Reprezentantul de Vânzări. Clientul înțelege că, pentru ca IBM să furnizeze orice Servicii de Benchmarking, IBM trebuie să pregătească, acceseze, proceseze și analizeze Datele de Sumar privind Clientii IBM și să utilizeze Datele de Sumar ale Clientului pentru a popula Datele Agregat utilizate în fiecare Serviciu IBM de Benchmarking. IBM nu va dezvălui niciunei terțe părți și nu va face publice Datele de Sumar ale Clientului într-o manieră care să permită identificarea Clientului sau a mărcilor de produs sau mărcilor sale comerciale, sau a oricărui Vizitator. Cu respectarea celor menționate anterior privind furnizarea Serviciilor IBM de Benchmarking, nimic din acest Contract nu va împiedica IBM: (i) să adauge Datele de Sumar ale Clientului la Datele de

Sumar ale altui client pentru a crea depozitul de Date Agregat, utilizând Datele de Sumar ale Clientului pentru a accesa sau analiza Datele Agregat sau să dezvăluie sau să utilizeze aceste Date Agregat; sau (ii) utilizând Datele de Sumar ale Clientului, să furnizeze Serviciile Clientului și să permită Clientului să participe la Serviciul IBM de Benchmarking. Datele de Sumar ale Clientului nu vor fi dezvăluite în nicio situație, exceptând cazul în care Clientul oferă în prealabil o aprobare scrisă. Fără o aprobare scrisă furnizată în prealabil de IBM, Clientul nu va distribui sau furniza în alt mod acces la orice raport IBM Benchmarking sau la conținutul acestuia, sau la orice Date de Sumar sau Date Agregat furnizate Clientului, către nicio terță parte, exceptând consilierii și contractorii care ar trebui să fie informați despre utilizarea de către Client a Serviciilor și a fiecărui caz care face obiectul unui acord de confidențialitate într-o formă similară cu cea a clauzei de confidențialitate din Contract. Rapoartele IBM Benchmarking și conținutul lor și Datele Agregat sunt proprietatea IBM și sunt Informații Confidențiale ale IBM conform celor specificate în clauza de confidențialitate a Contractului. Clientul poate furniza angajaților și consultantilor săi copii ale raportului generat de Serviciul IBM de Benchmarking Service acces la acesta, cu condiția ca persoanele respective să fie avizate cu privire la faptul că sunt obligate să nu distribuie raportul respectiv sau conținutul său către terțe părți.

- a. **“Datele de Sumar”** vor fi definite ca un anumit indice de măsurare pentru indicatorul de performanță al unui client IBM individual.
- b. **“Datele Agregat”** vor fi definite ca fiind toate Datele de Sumar de la fiecare client IBM care participă la un Serviciu IBM de Benchmarking incluzând o Subverticală de la acesta.
- c. O **“Subverticală”** va fi definită ca un grup de cel puțin patru (4) clienți care participă la un Serviciu IBM de Benchmarking, fiecare membru al unei astfel de Subverticale fiind angajat într-un domeniu de activitate similar în funcție de produsele vândute și piețele vizate (de exemplu îmbrăcăminte, bijuterii, consumabile pentru birouri etc.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service furnizează un pachet standardizat pentru exportul datelor, care include datele brute ale Clientului disponibile în IBM Coremetrics. Serviciul Export Date Standard constă în mai multe fișiere cu format definit ce conțin informații despre clickstream-ul, paginile, produsele, acțiunile coșului de cumpărături, înregistrările, comenzile/tranzacțiile și proprietățile tehnice ale Vizitatorului. Datele sunt structurate în câteva fișiere de date. Exportul poate fi planificat pentru realizare zilnică sau săptămânală.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service furnizează un pachet standardizat pentru exportul datelor, care este destinat utilizării unice și include datele brute ale Clientului disponibile în IBM Coremetrics. Intervalul de timp pentru exportul datelor este condiționat de parametrii pentru ștergerea datelor specificați în această Secțiune 20, însă, fără a ține cont de nicio prevedere contrară specifică limbii, intervalul de timp pentru exportul datelor este limitat la maximum doi ani din datele istoricului Clientului. Datele sunt structurate la fel ca datele din IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services îi acordă Clientului dreptul la tipul și numărul lunar de Rapoarte Avansate conform abonamentului. De exemplu:

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services pentru 5 Rapoarte Simple îi acordă Clientului dreptul la maximum 5 Rapoarte Avansate unice clasificate de IBM ca Simple din punct de vedere al complexității.
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services pentru 2 Rapoarte Complexe îi acordă Clientului dreptul la maximum 2 Rapoarte Avansate unice clasificate de IBM ca fiind Complexe.

Rapoartele Simple sunt definite ca fiind cele care produc mai puțin de 1 Milion de rânduri de date și pentru intrare depind numai de datele de analiză web colectate pentru Client de IBM Coremetrics, nu și de alte date importate adiționale sau ieșirea altor rapoarte. Toate celelalte rapoarte sunt definite ca fiind Rapoarte Complexe.

În cazul în care Clientul are nevoie de această funcție Advanced Report Services, Clientul va fi facturat conform unui tarif specificat într-un ordin de lucru personalizat care va fi guvernat de un contract de servicii profesionale separat între IBM și Client.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente ale datelor stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- păstrarea pentru 12 săptămâni adiționale a Datelor de Activitate Sesiune
- păstrarea pentru 12 luni adiționale a Datelor de Activitate Vizitator
- păstrarea pentru 12 luni adiționale a rapoartelor statice
- păstrarea pentru 12 săptămâni adiționale a datelor Segment de Raport Persistent

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente ale datelor stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- păstrarea pentru 12 luni adiționale a datelor IBM Coremetrics Explore
- păstrarea pentru 12 luni adiționale a rapoartelor IBM Coremetrics Explore

21. General

Clientul ia la cunoștință și este de acord că IBM poate utiliza tehnologii cookie și de urmărire pentru a colecta și utiliza informații statistice de bază privind utilizarea de către Client a IBM SaaS în conformitate cu Politica IBM privind Confidențialitatea Online, disponibilă la <http://www.ibm.com/privacy>.

Dacă vreo prevedere a acestor Termeni de Utilizare este considerată a nu fi validă sau aplicabilă, celelalte prevederi rămân în continuare în vigoare. Nesolicitarea, din partea oricărei părți, de a presta sau exercita în mod strict un drept atunci când aceasta este îndreptățită, nu o împiedică de la realizarea acestui lucru la un moment ulterior, fie în relație cu dreptul implicit, fie cu unul subsecvent. Termenii din acești Termeni de Utilizare care prin natura lor se extind dincolo de terminarea acestor Termeni de Utilizare sau a Perioadei de Abonare aplicabile rămân în vigoare până la îndeplinire și se aplică succesorilor și mandatarilor respectivi.

22. Întregul Contract

Întregul contract încheiat între părți, care înlocuiește orice comunicări anterioare, scrise sau orale, dintre Client și IBM, constă în acești Termeni de Utilizare și Contract. Dacă apare un conflict între prevederile acestor Termeni de Utilizare și Contract, atunci Termenii de Utilizare prevalează față de Contract.

Termenii suplimentari sau diferiți din orice comunicare scrisă a Clientului (ca de exemplu o comandă de achiziție, o confirmare sau un e-mail) sunt nuli. Acești Termeni de Utilizare pot fi amendați numai după cum se precizează aici.

Partea a 2-a – Termenii Specifici Țării

Termenii următori înlocuiesc sau modifică termenii menționați în Partea 1. Toți termenii din Partea 1 care nu sunt modificați de aceste amendamente rămân neschimbați și în vigoare. Partea a 2-a conține amendamentele aplicate acestor Termeni de Utilizare și este organizată după cum urmează:

- Amendamentele pentru țările din Asia-Pacific; și
- Amendamentele pentru țările din Europa, Orientul Mijlociu și Africa.

AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN ASIA-PACIFIC

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.

NOUA ZEELANDĂ

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.

AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN EUROPA, ORIENTUL MIJLOCIU ȘI AFRICA (EMEA)

STATELE MEMBRE ALE UNIUNII EUROPENE

Se adaugă următoarele în Secțiunea 19: Garanție și Excluderi:

În Uniunea Europeană ("UE"), consumatorii beneficiază de drepturi stipulate de legislația națională privind vânzarea bunurilor de larg consum. Aceste drepturi nu sunt afectate de prevederile din această Secțiune 19: Garanții și Excluderi.

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.

GERMANIA

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.

IRLANDA

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).

IRLANDA ȘI MAREA BRITANIE

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.

Acordul privind Nivelul Serviciilor

Acest Acord privind Nivelul Serviciilor (Service Level Agreement - SLA) este pentru următoarele IBM SaaS:

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

IBM furnizează acest SLA Clienților săi în baza următorilor termeni. Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului.

1. Definiții

- "Timp de Nefuncționare Aplicație" înseamnă un interval de timp în care utilizatorii porțiunilor interfeței de aplicație găzduite de IBM nu pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi un "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare.
- "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui SLA.
- "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură cu tariful de abonare la Servicii.
- "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest SLA într-o Lună Contractată.
- "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 GMT în prima zi a lunii până la 23:59 GMT în ultima zi a lunii.
- "Client" sau "dumneavoastră" înseamnă o entitate care se abonează pentru Serviciu direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații materiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.

- g. "Timp de Nefuncționare" înseamnă Timpul de Nefuncționare Aplicație și/sau Timpul de Nefuncționare Procesare Intrare pentru Nivelul de Serviciu corespondent afișat în tabelul de mai jos. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:
- Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
 - Forță Majoră.
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
 - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolilor sau echipamentului Dvs.).
 - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului.
- h. "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- i. "Forță Majoră" înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, răzmeriță, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind utilitățile și conectivitatea rețelei sau orice altă cauză a indisponibilității Serviciului care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.
- j. "Timp de Nefuncționare Colectare Date de Intrare", dacă este aplicabil, înseamnă un interval de timp în care Serviciul nu este disponibil pentru a colecta date de intrare prin elementele de procesare a datelor de intrare ale Serviciului.
- k. "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- l. "Serviciu" înseamnă Serviciul pentru care se aplică SLA-ul, așa cum este menționat în prima pagină a acestui SLA.
- m. "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM pentru Serviciul aplicabil, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Gravitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment, incluzând timpul cât v-ați aflat sub impactul Evenimentului, și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de suport de Gravitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului.

Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.

IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată aplicabil pentru Nivelul de Serviciu corespondent afișat în tabelul de mai jos. Creditele de Disponibilitate vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. În cazul în care Clientul raportează simultan un Eveniment de Timp de Nefuncționare Aplicație și un Eveniment de Timp de Nefuncționare Procesare Date de Intrare, IBM va trata intervalele suprapuse de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza Nivelului de Serviciu obținut în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelele de mai jos. IBM nu va fi responsabil pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru aceleași Evenimente în aceeași Lună Contractată.

În cazul unui Serviciu Bundle (Servicii individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Bundle-ului de Servicii, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare Serviciu individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un Serviciu individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe Servicii dintr-un bundle în oricare Lună Contractată.

Dacă ați cumpărat Serviciul de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea Serviciului și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru Serviciul efectiv pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație un procent de 20% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.

IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.

CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST SLA (NIVEL DE SERVICII AGREAT) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.

3. Nivelurile de Serviciu

Serviciu	Nivelul de Serviciu Aplicabil	
	Disponibilitatea aplicației într-o Lună Contractată	Disponibilitatea Colectării Datelor de Intrare într-o Lună Contractată
IBM Unica Marketing Operation on Demand	D	N
IBM Unica Digital Profiler	D	D
IBM Unica Email Optimization	D	D
IBM Unica eReputation Manager	D	N
IBM Unica eDesign Optimizer	D	D
IBM Unica eContent Scorer	D	D
IBM Unica eDelivery Tracker	D	D
IBM Unica Social Email Analytics	D	D
IBM Unica eMessage	D	D
IBM eMessage Post Click Analytics	D	D
IBM Coremetrics Web Analytics	D	D
IBM Coremetrics Lifecycle	D	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	D	D
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	D	N
IBM Coremetrics Social Analytics	D	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	D	N

IBM Coremetrics Intelligent Offer	D	D
IBM Coremetrics Search Marketing	D	N
IBM Coremetrics LIVEmail	D	N
IBM Coremetrics Explore	D	N
IBM Coremetrics AdTarget	D	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	D	D

Nivelul de Serviciu Realizat într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
Mai puțin de 97,000%	20%

Procentajul "Nivelul de Serviciu Realizat" este calculat astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute ale Timpului de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru 99,884% Nivelul de Serviciu Realizat
---	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de tip întrebare-răspuns sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.
- Cazurile în care nu v-ați îndeplinit vreo obligație materială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.