

IBM Coremetrics Web Analytics

Положения настоящих Условий использования дополняют положения Международного Соглашения IBM Passport Advantage, Международного Соглашения IBM Passport Advantage Express или Международного Соглашения IBM для Избранных Предложений IBM SaaS, в зависимости от того, что применимо ("Соглашение"). Прежде чем использовать IBM SaaS и любое связанное Поддерживающее Программное обеспечение, внимательно прочитайте эти Условия использования IBM SaaS ("Условия использования" или "УИ"). Заказчик может использовать IBM SaaS и Поддерживающее Программное обеспечение, только если Заказчик сначала примет эти Условия использования. Заказывая IBM SaaS или Поддерживающее Программное обеспечение, осуществляя доступ к IBM SaaS или Поддерживающему Программному обеспечению, используя IBM SaaS или Поддерживающее Программное обеспечение либо нажимая кнопку "Принимаю", Заказчик соглашается с этими Условиями Использования.

ЕСЛИ ВЫ ПРИНИМАЕТЕ ДАННЫЕ УСЛОВИЯ ОТ ИМЕНИ ЗАКАЗЧИКА, ВЫ ЗАЯВЛЯЕТЕ И ГАРАНТИРУЕТЕ, ЧТО ВЫ ИМЕЕТЕ ВСЕ ПОЛНОМОЧИЯ, ЧТОБЫ ОБЯЗАТЬ ЗАКАЗЧИКА СОБЛЮДАТЬ ЭТИ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ С ЭТИМИ УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕ ИМЕЕТЕ ВСЕХ ПОЛНОМОЧИЙ, ЧТОБЫ ОБЯЗАТЬ ЗАКАЗЧИКА СОБЛЮДАТЬ ЭТИ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КАКИМ БЫ ТО НИ БЫЛО СПОСОБОМ И НЕ УЧАСТВУЙТЕ В КАКИХ-ЛИБО ФУНКЦИЯХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ IBM SAAS, И НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ НИКАКОЕ ПОДДЕРЖИВАЮЩЕЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.

Часть 1 – Общие положения

1. Назначение

Настоящие Условия использования IBM SaaS ("Условия Использования") действуют в отношении следующих продуктов 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

Только в целях настоящих УИ термин "IBM SaaS" относится к определенному предложению IBM SaaS, указанному в данном Разделе 1.

Заказчик может использовать IBM SaaS только в течение действительного Периода Подписки.

2. Определения

Начинающиеся с заглавной буквы термины, не определенные в настоящих УИ, определяются в Соглашении. В данных Условиях использования термин "Программа" включает термин "программа" в значении, в котором он может использоваться в применимом Соглашении, а термин "Документ по Транзакции" включает термин "Предложение IBM SaaS".

Поддерживающее Программное обеспечение – любая Программа и связанные материалы, предоставляемые Заказчику компанией IBM или третьей стороной в составе предложения IBM SaaS, чтобы облегчить доступ к IBM SaaS и его использование.

Практика Конфиденциальности – Практика Конфиденциальности, размещенная в Интернете по адресу <http://www.ibm.com/privacy>, а также любые ее последующие редакции.

3. Общие условия оплаты

3.1 Система расчета

Миллион Вызовов Сервера (MSC) - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться предложение IBM SaaS. MSC - это один (1) миллион Вызовов Сервера. Вызов Сервера - это данные, переданные в IBM SaaS и обработанные IBM SaaS в результате помеченного события, инициированного отслеживаемым посетителем для одного ID Клиента (Client ID). Вызов Сервера, осуществленный с использованием других ID Клиента, будет учитываться отдельно, причем каждому отдельному ID Клиента будет соответствовать отдельный Вызов Сервера. ID Клиента используется для разграничения и/или контроля прав доступа к данным, содержащимся в IBM SaaS; сюда могут относиться данные, поступающие от одного или нескольких веб-сайтов Заказчика. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата числа Миллионов Вызовов Сервера, использованных в период измерений, указанный в Свидетельстве о Правах (CoP) или Документе по Транзакции.

Миллион Просмотров Маркетинговых Рекламных объявлений (MMI) - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться предложение IBM SaaS. MMI - это один (1) миллион собранных и обработанных фактов просмотров рекламных объявлений. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата количества MMI, использованных в период измерений, указанный в Свидетельстве о Правах (CoP) или Документе по Транзакции.

ID Объекта - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. ID Объекта - это уникальный идентификатор, которому в среде IBM SaaS могут соответствовать различные термины, включая, но не ограничиваясь этим, ID Клиента, ID заказчика, ID партнера, ID поставщика, ID продавца или EDI ID в IBM SaaS. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата ID Объектов, идентифицированных в IBM SaaS в период измерений, указанный в Свидетельстве о Правах (CoP) или Документе по Транзакции Заказчика.

В IBM SaaS ID Объекта (часто называемый ID Клиента в процессе использования SaaS) используется для разграничения и/или контроля прав доступа к данным, содержащимся в IBM SaaS; сюда могут относиться данные, поступающие от одного или нескольких веб-сайтов. Если Заказчик превысит количество ID Объектов, на которые он получил право при приобретении IBM SaaS, понадобятся дополнительные ID Объектов.

Поручение - это единица измерения, с использованием которой могут приобретаться услуги. Поручение состоит из профессиональных услуг и/или услуг в области обучения, включая, но не ограничиваясь этим, мероприятия по обучению, бизнес-аналитику или услуги, предполагающие предоставление определенных материалов. Необходимо приобрести количество разрешений, достаточное для охвата всех Поручений.

3.2 Платежи и выставление счетов

3.2.1 Настройка

После первоначального предоставления IBM SaaS будет начислена единовременная плата за настройку. Тариф и срок платежа будут указаны в Документе по Транзакции, и на их основании будет выставлен счет.

3.2.2 Варианты выставления счетов

Период Подписки для данного предложения IBM SaaS, доступный для оформления заказа, составляет до шестидесяти (60) месяцев.

Сумма, подлежащая уплате за IBM SaaS, указывается в Документе по Транзакции. Существуют следующие варианты выставления счетов за подписку на IBM SaaS:

- a. На всю договорную сумму авансом
- b. Ежемесячно (с отставанием)
- c. Ежеквартально (авансом)
- d. Ежегодно (авансом)

Выбранный вариант выставления счетов и оплаты будет соответствовать периоду, указанному в CoP или Документе по Транзакции. Сумма, подлежащая уплате за период выставления счета, будет основываться на годовом тарифе за подписку и количестве периодов выставления счетов в году.

3.2.3 Частичные Месячные Платежи

Частичный Месячный Платеж - это пропорциональная сумма дневных тарифов, которая будет подлежать выплате Заказчиком и будет включена в первый выставленный ему счет. Сумма Частичных Месячных Платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила Заказчика о наличии доступа к IBM SaaS.

3.2.4 Плата за превышение

Если реальный объем использования Заказчиком IBM SaaS в любом бизнес-квартале (определяемом на основе календарного года) в три (3) раза превысит разрешенный объем, указанный в СоП или Документе по Транзакции, Заказчику будет выставлен счет за превышение в соответствии с тарифами, приведенными в применимом СоП или Документе по Транзакции. Если доступ к услуге предоставлен Заказчику в течение данного квартала, плата за превышение будет рассчитана пропорционально.

3.2.5 Настройка по требованию

За настройку "по требованию" счета будут выставляться по получении заказа в IBM и оплата должна будет производиться в соответствии с тем, как указано в Соглашении или Документе по Транзакции.

3.2.6 Дистанционные Услуги (оказываемые людьми)

Тариф и срок платежа за дополнительные дистанционные услуги будут указаны в Документе по Транзакции, и на их основании будет выставлен счет.

4. Создание Учетной записи и доступ

При регистрации для создания учетной записи ("Учетная запись") IBM может предоставить Пользователям IBM SaaS идентификатор Учетной записи и пароль. Заказчик несет ответственность за то, чтобы каждый Пользователь IBM SaaS управлял своей Учетной записью и поддерживал информацию Учетной записи в актуальном состоянии. В любое время Заказчик может потребовать, чтобы любые Личные Данные, предоставленные в процессе регистрации для создания Учетной записи или использования IBM SaaS, были исправлены или удалены из Учетной записи, и эта информация будет исправлена или удалена, но удаление может помешать доступу к IBM SaaS.

Заказчик несет ответственность за то, чтобы каждый Пользователь IBM SaaS защищал идентификационные данные и пароль своей Учетной записи, и контролирует, кто может осуществлять доступ к Учетной записи Пользователя IBM SaaS или использовать какое-либо предложение IBM SaaS от имени Заказчика.

5. Коммерческие обновления

Некоторые предложения IBM SaaS можно приобрести по сниженной цене с целью замены дающих правомочие предложений IBM SaaS. Заказчик согласен с тем, что IBM прекратит использование Заказчиком замененного предложения IBM SaaS, когда Заказчику будет предоставлен доступ к заменяющему предложению IBM SaaS.

6. Поддерживающее Программное обеспечение

Предложение IBM SaaS может содержать Поддерживающее Программное обеспечение, предоставленное компанией IBM или третьесторонним поставщиком. Если Заказчик загружает или устанавливает какое-либо Поддерживающее Программное обеспечение, Заказчик обязуется не использовать такое Поддерживающее Программное обеспечение для каких-либо иных целей, кроме обеспечения или упрощения доступа Заказчика к IBM SaaS. Если для Поддерживающего Программного обеспечения во время установки или загрузки предоставляется отдельное лицензионное соглашение (например, Международное Лицензионное Соглашение IBM для Программ без Гарантий ("ILAN") или другое лицензионное соглашение IBM или третьей стороны), такое отдельное соглашение будет регулировать его использование. Заказчик согласен с тем, что он принимает такие условия, принимая настоящие УИ или загружая, устанавливая либо используя Поддерживающее Программное обеспечение.

В комплект поставки IBM SaaS входит следующее Поддерживающее Программное обеспечение:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview

- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- IBM Coremetrics Web Analytics API for Microsoft Excel

7. **Настройка по требованию**

Настройка "по требованию" в составе IBM SaaS может заказываться Заказчиком по мере необходимости; она регулируется настоящими УИ, Соглашением и любым применимым Документом по Транзакции.

Следующие опции настройки "по требованию" доступны для заказа в составе IBM SaaS:

- Создание дополнительного ID клиента IBM Coremetrics Web Analytics

8. **Дистанционные Услуги (оказываемые людьми)**

8.1 **IBM Coremetrics Web Analytics**

Предоставляется до 40 часов консультаций в дистанционном режиме, ознакомления с лучшими методами работы, обучения и помощи в конфигурировании для новых Заказчиков IBM Coremetrics Web Analytics. Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.2 **IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services (Услуги премиум-класса для новых заказчиков IBM Coremetrics LIVEMail)**

Предоставляется до 10 часов консультаций в дистанционном режиме, ознакомления с лучшими методами работы, обучения и помощи в конфигурировании для новых Заказчиков IBM Coremetrics LIVEMail. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.3 **IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services (Услуги премиум-класса для новых заказчиков IBM Coremetrics Content Recommendations)**

Для заказчиков, которые получают контент в динамическом режиме, предоставляется до 48 часов консультаций в дистанционном режиме, ознакомления с лучшими методами работы, обучения и помощи в конфигурировании для новых Заказчиков IBM Coremetrics Content Recommendations. Для заказчиков, которые получают контент в стандартном режиме, предоставляется до 40 часов консультаций. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.4 **IBM Coremetrics Tag Audit Services (Услуги IBM Coremetrics по оценке разметки)**

Предоставляется до 16 часов дистанционных услуг по анализу веб-сайта Заказчика с точки зрения его оптимальной разметки. Данные услуги могут включать, не ограничиваясь этим, ознакомление с лучшими методами работы, определение требований к разметке, а также выявление недостатков в организации разметки. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.5 **IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services (Услуги IBM Coremetrics по анализу процесса привлечения заказчиков)**

Предоставляется до 48 часов консультаций по использованию расширенных методов анализа для более глубокого понимания результатов воздействия сайта на пользователей, определению основных проблем и слабых мест. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.6 **IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services (Услуги IBM Coremetrics по анализу эффективности сайта)**

Предоставляется до 48 часов услуг по углубленному анализу поведения различных типов пользователей сайта и их перемещений по сайту от момента входа до выхода. Это предложение включает также оценку работоспособности сайта в процессе работы пользователя и определение возможностей улучшения впечатлений пользователей от основных действий. Услуги

приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services (Услуги IBM Coremetrics по введению в процесс разметки)

Предоставляется до 50 часов ускоренного базового обучения сбору данных, предлагается настраиваемый файл Javascript, позволяющий учесть требования заказчика к разметке, а также документация, помогающая поддерживать файл Javascript. Услуги приобретаются отдельно для каждого веб-домена. Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.8 Семинар IBM Coremetrics Key Performance Indicators (Основные показатели производительности IBM Coremetrics)

В ходе этого семинара общей продолжительностью до 40 часов новые и уже существующие клиенты научатся эффективно использовать данные для анализа и принятия решений. Будут предоставлены инструкции по основным показателям производительности и по использованию отчетов для выполнения поставленных бизнес-целей. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.9 Семинар по IBM Coremetrics Explore

В ходе этого семинара общей продолжительностью до 40 часов бизнес-менеджеры заказчика научатся более эффективно использовать данные для анализа и разрабатывать стратегию разметки на основе атрибутов для более успешного анализа. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.10 Семинар по подготовке к использованию IBM Coremetrics

В ходе этого семинара общей продолжительностью до 30 часов новые и уже существующие клиенты научатся самостоятельно осуществлять правильную разметку сайта без привлечения инженеров по внедрению. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

8.11 Семинар по файлу определения категорий в IBM Coremetrics

Этот семинар общей продолжительностью до 32 часов поможет заказчику разработать четкую систему категорий товаров для более эффективного использования данных в отчетах о продаже и продвижении товаров. Услуги приобретаются отдельно для каждого ID Клиента (ClientID). Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

9. Приостановка IBM SaaS и прекращение

9.1 Приостановка

9.1.1 Приостановка действия Учетной записи Пользователя

В случае нарушения Условий использования, Соглашения или Политики допустимого использования, неправомерного присвоения интеллектуальной собственности IBM или нарушения применимого закона Пользователем IBM SaaS IBM оставляет за собой право в любое время приостановить или аннулировать доступ нарушившего условия Пользователя к IBM SaaS и/или удалить Содержимое нарушившего условия Пользователя IBM SaaS. IBM сообщит Заказчику о любом действии по приостановке или аннулированию.

9.1.2 Приостановка действия Учетной записи Заказчика

Если платеж, связанный с учетной записью Заказчика, просрочен на 30 или более дней (за исключением тех платежей, которые на тот момент являются предметом разумного и добросовестного спора), в дополнение к любым другим своим правам или средствам правовой защиты, IBM сохраняет за собой право приостановить действие предложения IBM SaaS, предоставленного Заказчику, без каких-либо обязательств по отношению к Заказчику, до тех пор, пока такие суммы не будут уплачены в полном объеме; однако приостановка произойдет лишь

после того, как IBM предоставит Заказчику как минимум 10 рабочих дней после уведомления о просроченном платеже.

9.2 Прекращение действия

IBM может прекратить доступ Заказчика к IBM SaaS, если Заказчик не соблюдает положения Соглашения или настоящих УИ и если такое несоблюдение не устранено в течение разумного срока после получения письменного уведомления от IBM. После прекращения право доступа Заказчика и другие права в отношении IBM SaaS будут аннулированы и прекращены. В этом случае Заказчик и его Пользователи IBM SaaS должны прекратить любое дальнейшее использование IBM SaaS и уничтожить любые копии связанного с ним Поддерживающего Программного обеспечения, которые находятся в их распоряжении или под их контролем.

10. Продление Периода Подписки на IBM SaaS

10.1 Автоматическое Продление Периода Подписки на IBM SaaS

Для заказчиков по Международному Соглашению IBM Passport Advantage или Международному Соглашению IBM Passport Advantage Express положения первых двух параграфов Раздела 3.5.4 Соглашения: Ежегодное Продление Подписки и Поддержки Программного обеспечения и Поддержки Избранных Программ, включая любые применимые Особые положения для некоторых стран, относятся к данному предложению IBM SaaS за исключением того, что в данных Условиях Использования:

- a. слова "подписка и поддержка ПО" или "Поддержка Избранных Программ" заменяются словами "Период Подписки на IBM SaaS"; и
- b. чтобы избежать автоматического продления Периода Подписки на IBM SaaS, Заказчик должен направить в IBM за 90 дней до окончания соответствующего Периода Подписки письменное заявление об отмене.

10.2 Продление по требованию Заказчика

Для заказчиков по Международному Соглашению IBM об избранных Предложениях IBM SaaS, невзирая ни на какие положения настоящего Соглашения об обратном (включая особые положения для отдельных стран), предложение IBM SaaS не будет продлеваться по окончании исходного Периода Подписки. Чтобы продолжать использовать IBM SaaS после окончания исходного Периода Подписки, Заказчик должен снова приобрести подписку на IBM SaaS в соответствии с положениями Международного Соглашения IBM Passport Advantage или Международного Соглашения IBM Passport Advantage Express (в зависимости от того, что применимо).

11. Аварийное обслуживание и плановое обслуживание

IBM может осуществлять регулярное плановое обслуживание в определенные IBM периоды обслуживания. Могут случаться и другие запланированные или неплановые простои.

IBM SaaS в это время будет недоступно.

12. Обновления; применимые условия и разрешение на получение автоматических Обновлений

Настоящие Условия использования применяются ко всем усовершенствованиям, модификациям, вариантам, исправлениям, обновлениям, дополнениям, подключаемым компонентам и заменяющим версиям IBM SaaS (в совокупности — "Обновления"), которые IBM может предоставлять для IBM SaaS, с учетом всех дополнительных условий, установленных IBM в отношении подобных Обновлений. Настоящим Заказчик разрешает IBM (и соглашается с тем, что IBM может) в соответствии со стандартными рабочими процедурами IBM автоматически передавать, осуществлять доступ, устанавливать или иным образом предоставлять Обновления для IBM SaaS без предварительного уведомления или получения согласия. IBM не несет обязательств по созданию, предоставлению или установке Обновлений, и никакие положения настоящих Условий использования не должны толковаться как обязывающие IBM к этому.

13. Изменение Условий использования

IBM оставляет за собой право в будущем изменить настоящие Условия использования с учетом любых Обновлений, которые IBM может предоставить или сделать доступными для IBM SaaS в течение Периода Подписки, уведомив Заказчика о таких измененных условиях по крайней мере за

тридцать (30) дней, если иное не предусмотрено применимым законодательством. Продление Подписки будет регулироваться Условиями использования, действующими на момент продления.

14. **Техническая поддержка**

Техническая поддержка предоставляется для предложения IBM SaaS и Поддерживающего Программного обеспечения, как то применимо, в течение Периода Подписки. Такая техническая поддержка предоставляется вместе с IBM SaaS и недоступна в качестве отдельного предложения.

Информацию о Технической Поддержке можно найти по адресу:

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

15. **Конфиденциальность данных и безопасность данных**

15.1 **Обязательства Заказчика**

В отношении всех Личных Данных, предоставляемых Заказчиком или через Заказчика в IBM, Заказчик, как единственный ответственный за безопасность данных, будет нести ответственность за соблюдение всех применимых законов о защите данных и других подобных законов, таких как (но не ограничиваясь этим) Директива ЕС 95/46/ЕС (и законы, определяющие реализацию этой Директивы), которые регламентируют обработку Личных Данных, включая особые категории данных, определенных в этой Директиве (и законах, определяющих реализацию этой Директивы).

Заказчик согласен получать все требуемые по закону разрешения и одобрения и раскрывать всю необходимую информацию до (i) добавления любых Личных Данных в Содержимое и (ii) использования Поддерживающего Программного обеспечения и IBM SaaS.

Заказчик подтверждает и признает, что берет на себя всю ответственность за любые Личные Данные, которые могут быть включены в Содержимое, в том числе за любую информацию, которую какой-либо Пользователь IBM SaaS передает третьим лицам от имени Заказчика. Заказчик единолично несет ответственность за определение целей и средств обработки любых Личных Данных компанией IBM в соответствии с настоящими Условиями использования, в том числе и за то, что такая обработка в соответствии с инструкциями Заказчика не приведет к нарушению со стороны IBM применимых законов о защите данных.

IBM SaaS не предназначен для хранения или получения какой-либо Конфиденциальной личной информации или Защищенной медицинской информации (как определено ниже), в любой форме, и Заказчик будет нести ответственность за разумные расходы (и иные суммы), которые IBM может понести в связи с передачей IBM такой информации, утратой или разглашением IBM подобной информации, включая расходы, возникающие из-за любых исков третьих сторон.

"Конфиденциальная личная информация" - это 1) Личные данные, потеря которых приведет к необходимости уведомления об утечке данных, и которые включают, но не ограничиваются этим, финансовую информацию, идентификационные номера, используемые в данной стране (например, номер социального страхования (SIN), номер социального обеспечения (SSN)) или другой выданный государственным органом идентификационный номер, такой как номер водительского удостоверения или паспорта, номер банковского счета, номер кредитной или дебетовой карты; и 2) Личные данные, относящиеся к расовому или этническому происхождению, сексуальной ориентации, политическим взглядам или религиозным, идеологическим, философским убеждениям или действиям либо членству в профсоюзах. "Защищенная медицинская информация" - это "медицинская информация личного порядка", как определено в Законе об обеспечении доступности и подотчетности в медицинском страховании 1996 года ("HIPAA"), включая поправки.

Заказчик согласен с тем, что IBM может обрабатывать Содержимое, включая любые Личные Данные, за границей с привлечением других субъектов и в других странах, с уведомлением Заказчика. IBM придерживается установленных Министерством торговли США принципов Safe Harbor (US-EU Safe Harbor Framework), которые касаются сбора, использования и хранения информации, собираемой в странах ЕС. Чтобы получить более подробную информацию о принципах Safe Harbor или ознакомиться со свидетельством о сертификации IBM, посетите веб-сайт <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM также заключит с Заказчиком, в случае необходимости, соглашение на основе стандартных для Европейского Союза формулировок статей договора о переносе личных данных. Заказчик несет единоличную ответственность за определение правомерности и подтверждает, что любая передача любых Личных Данных за границу на основании настоящих Условий использования соответствует применимым законам о защите данных. IBM будет в разумных пределах сотрудничать с Заказчиком, в интересах аудитора

Заказчика в области безопасности данных, в вопросах выполнения любых юридических требований, включая получение необходимых одобрений.

Если IBM внесет изменения в способы обработки или защиты Личных Данных в составе IBM SaaS и эти изменения приведут к нарушению соблюдения Заказчиком применимых законов о защите данных, Заказчик может прервать текущий Период Подписки на соответствующее предложение IBM SaaS, направив в IBM письменное уведомление в течение тридцати (30) дней с момента, когда IBM уведомила Заказчика об изменениях. Любое такое прекращение Подписки не обязывает IBM возмещать затраты или предоставлять кредит Заказчику.

15.2 Обязательства IBM

IBM будет обрабатывать Личные Данные только тем способом, который необходим для предоставления IBM SaaS, и только для этой цели.

IBM будет обрабатывать Личные Данные только в процессе предоставления IBM SaaS, как описано IBM, и Заказчик согласен с тем, что описание, предоставленное IBM, соответствует инструкциям Заказчика по обработке.

По письменному запросу заказчика после прекращения или истечении срока действия настоящих УИ или Соглашения IBM уничтожит или вернет Заказчику все Содержимое, которое Заказчик обозначит как Личные Данные.

Если Заказчик или аудитор Заказчика в области безопасности данных должен будет, в соответствии с применимыми законами о защите данных, предоставить информацию о Личных Данных или доступ к ним какому-либо физическому лицу или органу власти, IBM будет сотрудничать с Заказчиком в предоставлении такой информации или доступа.

15.3 Защита Содержимого

Невзирая ни на какие положения настоящего Соглашения, противоречащие данному, IBM обязуется защищать Содержимое Заказчика с использованием методов и стандартов, описанных в настоящих УИ.

- a. IBM не будет преднамеренно разглашать или использовать Содержимое Заказчика за исключением тех случаев, когда это необходимо для функционирования IBM SaaS, как предусмотрено настоящими УИ, при условии соблюдения со стороны IBM применимых законов.
- b. IBM будет обрабатывать Содержимое Заказчика только на тех системах, которые используются для размещения и эксплуатации IBM SaaS и на которых IBM внедрила методики и процедуры обеспечения безопасности, указанные ниже.

15.4 Меры по обеспечению безопасности

IBM внедряет и поддерживает определенные методики и правила (которые могут периодически пересматриваться) в отношении систем, используемых для размещения и эксплуатации IBM SaaS. Эти методики и правила призваны уменьшить уязвимость наших систем перед случайной потерей данных, незаконными проникновениями, несанкционированным доступом, разглашением или изменением либо противоправными действиями, которые могут оказать воздействие, привести к незаконному завладению или иным способом повредить Содержимое или помешать использованию Заказчиком IBM SaaS. Описание методик и правил, применимых к IBM SaaS, включая технические и эксплуатационные мероприятия, Заказчик может получить по запросу. Заказчик несет ответственность за определение того, соответствуют ли эти методики и правила требованиям Заказчика. Используя IBM SaaS, Заказчик тем самым подтверждает, что принимает методы и правила IBM и признает их соответствие целям Заказчика. За исключением того, что особо оговорено в документе Методы обеспечения безопасности IBM SaaS (Security Practices for the IBM SaaS), IBM не дает никаких гарантий и не делает заявлений относительно функций безопасности.

16. Соблюдение применимого законодательства в отношении экспорта

Каждая из сторон согласна соблюдать все применимые законы и правила экспорта и импорта, включая законодательные акты США об эмбарго, санкциях и запрете на экспорт для определенных конечных пользователей или для использования в запрещенных целях (включая ядерную, космическую или ракетную отрасль, химическое и биологическое оружие). Заказчик заявляет, что Содержимое не будет, в целом или частично, регулироваться Международными правилами США по торговле оружием (ITAR). Заказчик признает, что IBM может использовать глобальные ресурсы

(проживающих в данном регионе непостоянных жителей и персонал офисов в разных странах мира) для дистанционной поддержки предоставления IBM SaaS. Заказчик заявляет, что ни для какого Содержимого, доступного IBM для IBM SaaS, не потребуется лицензия на экспорт и что экспорт Содержимого не ограничен для каких-либо глобальных ресурсов или сотрудников IBM в рамках применимых законов о регулировании экспорта.

17. **Гарантия возмещения**

Заказчик согласен компенсировать убытки, ограждать от ответственности и защищать IBM от любых претензий третьих сторон, возникающих вследствие или связанных с: 1) нарушением Заказчиком или любым Пользователем IBM SaaS Политики допустимого использования; или 2) Содержимым, созданным в рамках IBM SaaS либо предоставленным, загруженным или переданным в IBM SaaS Заказчиком или каким-либо Пользователем IBM SaaS.

18. **Нарушение авторского права**

IBM уважает права третьих сторон на интеллектуальную собственность. Сообщить о нарушении авторских прав можно на странице Замечаний к Акту об авторских правах в тысячелетие цифровых технологий (Digital Millennium Copyright Act Notices) по адресу <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. **Гарантия и исключения**

19.1 **Соглашения об уровне обслуживания и исключение гарантии**

IBM SaaS предоставляется в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания ("SLA"), которое прилагается к настоящим УИ, и с применением средств судебной защиты, указанных в данном SLA. Соглашение SLA является единственным и исключительным средством судебной защиты в отношении обязательств по обеспечению уровня обслуживания, определенных в этом документе.

С УЧЕТОМ SLA ИЛИ ЛЮБЫХ ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЗАКОНОМ ГАРАНТИЙ, КОТОРЫЕ НЕЛЬЗЯ ИСКЛЮЧИТЬ, IBM НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ИЛИ УСЛОВИЙ, ЯВНО ВЫРАЖЕННЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, В ОТНОШЕНИИ IBM SaaS, ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ЭТИМ, ЛЮБЫЕ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ ТОВАРОПРИГОДНОСТИ, УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОГО КАЧЕСТВА, СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ И ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ, А ТАКЖЕ ЛЮБУЮ ГАРАНТИЮ ИЛИ УСЛОВИЕ НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ.

IBM не делает никаких заявлений о том, что обеспечит бесперебойную, безопасную или безошибочную работу IBM SaaS или что IBM будет в состоянии предотвратить нарушение третьими сторонами работы IBM SaaS, а также что IBM исправит все дефекты.

Заказчик отвечает за результаты, полученные от использования IBM SaaS.

20. **Особые положения для предложений IBM SaaS**

В связи с использованием IBM SaaS Заказчик признает и согласен с тем, что: (i) Пользователь IBM SaaS может разместить информацию о своем имени, должности, названии компании, а также фотографии в составе профиля ("Профиль") и этот Профиль может просматриваться другими Пользователями IBM SaaS, и (ii) Заказчик в любое время может попросить исправить или удалить Профиль Пользователя IBM SaaS из IBM SaaS, после чего этот Профиль будет исправлен или удален, однако удаление может воспрепятствовать осуществлению доступа к IBM SaaS.

Если Заказчик или Пользователь IBM SaaS передает Содержимое на веб-сайт или в иную службу третьей стороны, которые связаны ссылкой или становятся доступными через IBM SaaS, Заказчик и Пользователь IBM SaaS предоставят IBM согласие на осуществление любой такой передачи Содержимого, но подобное взаимодействие происходит исключительно между Заказчиком и веб-сайтом или службой третьей стороны. IBM не дает никаких гарантий и не делает никаких заявлений о таких веб-сайтах или службах третьих сторон и не будет нести ответственность за такие веб-сайты или службы третьих сторон.

20.1 **IBM Coremetrics Web Analytics**

В стоимость подписки на IBM Coremetrics Web Analytics включено следующее:

- a. На основе проведенной IBM оценки Заказчику будет предоставлено число ID Клиентов, соответствующее его потребностям в области веб-аналитики. При необходимости Заказчик

может бесплатно получить от 1 до 50 ID Клиентов. За любые дополнительные ID Клиентов сверх 50 взимается дополнительная плата.

- b. IBM Coremetrics Explore (включает пятьдесят (50) отчетов Explore в месяц)
- c. Десять (10) сегментов для отчетов
- d. Четыре (4) окна атрибуции
- e. IBM Coremetrics Benchmark (Эталонное тестирование)
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. Модуль отчетов IBM Coremetrics Web Analytics для IBM WebSphere Commerce
- h. Профили IBM Coremetrics LIVE
- i. IBM Coremetrics Monitor (Монитор)
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard (Информационная панель Предприятия)
- k. IBM Coremetrics Export
- l. Поддержка Многобайтных Символов в IBM Coremetrics (если применимо, взимается дополнительная плата за перенос)
- m. Максимум один (1) ID Клиента для работы с оперативными отчетами IBM Coremetrics Explore (IBM Coremetrics Explore Live Reports)
- n. Сохраненные "Данные об активности в течение сеанса" включают, но не ограничиваются этим, подробные записи, относящиеся к сеансу Посетителя, в том числе, метки времени, категории и ID страниц для всех страниц, просмотренных в ходе сеанса Посетителя. IBM Coremetrics должен хранить Данные об активности в течение сеанса тринадцать (13) недель. После этого периода Данные об активности в течение сеанса удаляются. Это удаление данных окажет влияние на отчеты о "настройке" (отчеты, для которых требуется конфигурирование и инициализация пользователей), включая, но не ограничиваясь этим, Сегменты одноразовых отчетов, Историю посещений сайтов, Реальные переходы (TruePath), Анализ входящих ссылок (Inbound Link Analysis) и Анализ ссылок в пределах сайта (On-Site Link Analysis) за периоды времени, данные о которых удаляются.
- o. Сохраненные "Данные отчетов LIVEview" включают, но не ограничиваются этим, данные, используемые для представления результатов в отчете LIVEview о переходах по ссылкам (LIVEview click overlay) за период времени, выбранный пользователем, а также в других местах, где используются эти данные, включая, но не ограничиваясь этим, отчеты о загрузках, экспорте и отчеты с детализированными данными об использовании страниц (Page Zoom). IBM Coremetrics должен хранить Данные отчетов LIVEview тринадцать (13) недель. После этого периода Данные отчетов LIVEview удаляются.
- p. Сохраненные "Данные об активности Посетителя" включают, но не ограничиваются этим, хронологические данные Посетителя о просмотре страниц, продуктах, маркетинговых мероприятиях, заказах и других избранных действиях, связанных с Посетителем. IBM Coremetrics должен хранить Данные об активности Посетителя тринадцать (13) месяцев. После этого периода Данные об активности Посетителя удаляются. Это удаление данных окажет влияние на отчеты о "настройке" (отчеты, для которых требуется конфигурирование и инициализация пользователей), включая, но не ограничиваясь этим, анализ Сегментов профилей за периоды времени, данные о которых удаляются.
- q. Сохраненные "Данные профилей LIVE" включают атрибуты профиля Посетителя, в том числе, регистрационные данные Посетителя, такие как адрес электронной почты, пол, возраст, образование и ключевые показатели Посетителя, включая, но не ограничиваясь этим, дату первого визита, общую сумму трат и исходного реферала. IBM Coremetrics должен хранить Данные профилей LIVE Заказчика в течение Периода Подписки.
- r. Сохраненные "Данные стандартных отчетов" включают отчеты о лучших методиках и информационные панели, которые IBM Coremetrics автоматически обрабатывает каждую ночь без настройки Заказчика. IBM Coremetrics должен хранить Данные стандартных отчетов Заказчика двадцать семь (27) месяцев. Удаление этих отчетов также повлияет на пользовательские представления отчетов. Примечание: Данные Показателей заголовков (Top Line Metrics) будут сохраняться в течение Периода Подписки.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Для IBM Coremetrics Enterprise Analytics в состав предоставляемых по подписке возможностей вносятся следующие изменения по сравнению с IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Всего пятьдесят (50) отчетов Explore в месяц, независимо от количества сайтов, управляемых с помощью Coremetrics Enterprise Analytics. Каждый запрос на создание отчета Explore для сайта учитывается отдельно и входит в число допустимых пятидесяти (50) отчетов.
- b. Десять (10) сегментов отчетов для каждого сайта, управляемого с помощью Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Четыре (4) окна атрибуции для каждого сайта, управляемого с помощью Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service (Услуги по Эталонному тестированию)

Хотя Услуги IBM по Эталонному тестированию стандартно входят в IBM SaaS, их использование является *факультативным*. Если Заказчик не хочет участвовать в эталонном тестировании, он должен известить об этом работающего с ним Торгового Представителя. Заказчик осознает, что для предоставления каких-либо Услуг по Эталонному Тестированию IBM должна осуществлять подготовку, доступ, обработку и анализ Сводных Данных, касающихся Заказчиков IBM, а также использовать Сводные Данные Заказчика для заполнения массива Объединенных Данных, используемых в каждой Услуге IBM по Эталонному Тестированию (IBM Benchmarking Service). IBM обязуется не разглашать каким-либо третьим сторонам и не делать общедоступными какие-либо Сводные Данные Заказчика таким способом, который позволяет идентифицировать Заказчика, его товарные знаки или бренды, или какого-либо Посетителя сайта. В соответствии с вышеизложенным и в связи с предоставлением Услуг IBM по Эталонному Тестированию ничто в настоящем Соглашении не препятствует IBM: (i) добавлять Сводные Данные Заказчика к Сводным Данным других Заказчиков для создания пула Объединенных Данных, использовать Сводные Данные Заказчика для доступа к Объединенным Данным или их анализа, разглашать или использовать такие Объединенные Данные; (ii) использовать Сводные Данные Заказчика для предоставления Услуг Заказчику и обеспечения Заказчику возможности участвовать в Услугах IBM по Эталонному Тестированию. Ни при каких обстоятельствах Сводные Данные Заказчика не могут быть разглашены за исключением тех случаев, которые могли быть предварительно одобрены Заказчиком в письменной форме. Заказчик не должен без предварительного письменного согласия IBM распространять или иным способом предоставлять доступ к любым отчетам IBM об Эталонном Тестировании или их содержимому, либо к любым Сводным Данным или Объединенным Данным, которые предоставлены Заказчику, каким-либо третьим сторонам, за исключением тех консультантов и подрядчиков, которые могут быть привлечены в связи с использованием Заказчиком Услуг, причем в каждом случае такое привлечение должно регулироваться соглашением о конфиденциальности в форме, аналогичной положению о конфиденциальности в Соглашении. Отчеты IBM об Эталонном Тестировании и их содержимое, а также Объединенные Данные являются собственностью IBM и представляют собой Конфиденциальную Информацию IBM, как указано в Соглашении в положении о конфиденциальности. Заказчик может предоставлять своим сотрудникам и консультантам копии отчетов IBM об Эталонном Тестировании, а также доступ к таким отчетам, при условии что такие лица проинформированы о недопустимости распространения таких отчетов или их содержимого третьим сторонам.

- a. **“Сводные Данные”** определяются как определенные ключевые показатели деятельности отдельного клиента IBM.
- b. **“Объединенные Данные”** определяются как все Сводные Данные от каждого заказчика IBM, участвующего в Эталонном тестировании IBM, включая его Подвертикаль.
- c. **“Подвертикаль”** определяется как группа из не менее четырех (4) заказчиков, участвующих в Эталонном тестировании IBM, причем каждый участник каждой Подвертикали занят в похожей сфере бизнеса, определяемой на основании продаваемых продуктов и целевых рынков (например, одежда, ювелирные изделия, канцтовары и т.п.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service (Услуги по экспорту стандартных данных для IBM Coremetrics Web Analytics)

Услуга Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service предоставляет стандартизованный пакет экспортированных данных, который включает необработанные данные Заказчика, доступные в IBM Coremetrics. Услуга по экспорту стандартных данных (Standard Data Export Service) состоит из нескольких файлов определенного формата, в которых содержится информация о посещенных Посетителем сайтах, страницах, продуктах, отложенных товарах, регистрациях, заказах/транзакциях и технических характеристиках Посетителя. Данные распределяются по нескольким файлам. Операции экспорта можно проводить по графику ежедневно или еженедельно.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service (Услуги по экспорту данных для IBM Coremetrics Web Analytics в связи с окончанием договора)

Услуга Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service предоставляет стандартизованный пакет экспортированных данных для однократного использования, который включает необработанные данные Заказчика, доступные в IBM Coremetrics. Временной диапазон для экспортированных данных зависит от параметров удаления данных, указанных в настоящем Разделе 20, однако, невзирая на любые формулировки, противоречащие данной, временной диапазон для экспортированных данных ограничивается максимум двумя годами архивированных данных Заказчика. Данные организуются таким же образом, как и данные в IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services (Услуги по созданию расширенных отчетов для IBM Coremetrics Web Analytics)

Услуги Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services дают Заказчику право на получение уникальных Расширенных отчетов того типа и в том количестве за месяц, как указано в условиях подписки. Например:

- Услуги IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services для 5 Простых отчетов дают Заказчику право на получение ежемесячно до 5 уникальных Расширенных отчетов, отнесенных IBM к категории Простых по составу.
- Услуги IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services для 2 Сложных отчетов дают Заказчику право на получение ежемесячно до 2 уникальных Расширенных отчетов, отнесенных IBM к категории Сложных по составу.

Простые отчеты - это такие отчеты, которые генерируют меньше 1 миллиона строк данных и входная информация для которых состоит только из собранных Заказчиком данных веб-аналитики IBM Coremetrics, но не каких-либо дополнительных импортированных данных или выходной информации других отчетов. Все остальные отчеты определяются как Сложные отчеты.

Если Заказчику требуется эта функция Услуг по созданию Расширенных отчетов, с Заказчика будет взиматься плата, указанная в специальном техническом задании, которое регулируется отдельным соглашением о профессиональных услугах между IBM и Заказчиком.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension (Увеличение срока хранения данных IBM Coremetrics Web Analytics)

Увеличение срока хранения данных Coremetrics Web Analytics предоставляет Заказчику возможность сохранять определенные элементы хранимых данных в течение более длительного периода времени, а именно:

- дополнительные 12 недель хранения Данных об активности в течение сеанса
- дополнительные 12 месяцев хранения Данных об активности Посетителя
- дополнительные 12 месяцев хранения статических отчетов
- дополнительные 12 недель хранения данных Постоянных сегментов отчетов

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension (Увеличение срока хранения данных IBM Coremetrics Explore)

Увеличение срока хранения для Coremetrics Explore (Coremetrics Explore Retention Extension) предоставляет Заказчику возможность сохранять определенные элементы хранимых данных в течение более длительного периода времени, а именно:

- дополнительные 12 месяцев хранения данных IBM Coremetrics Explore
- дополнительные 12 месяцев хранения отчетов IBM Coremetrics Explore

21. **Общие условия**

Заказчик признает и соглашается с тем, что IBM может использовать файлы cookie и технологии слежения, чтобы собирать и использовать основные статистические данные об использовании Заказчиком IBM SaaS в соответствии с Политикой IBM по обеспечению конфиденциальности в Интернете, которую можно найти по адресу <http://www.ibm.com/privacy>.

Если какое-либо положение в настоящих Условиях использования будет признано недействительным или лишенным исковой силы, остальные положения настоящих Условий использования будут продолжать действовать в полном объеме. Неспособность любой из сторон настоять на строгом исполнении своего права или использовать имеющееся право не может помешать этой стороне осуществить это позднее - как в отношении данного неисполнения, так и в связи с любым последующим неисполнением. Любые положения настоящих Условий использования, которые по своей природе действуют после прекращения действия настоящих Условий использования или соответствующего Периода Подписки, остаются в силе, пока не будут исполнены, и применяются к соответствующим наследникам и правопреемникам.

22. **Полнота Соглашения**

Полное соглашение между сторонами, заменяющее собой все предшествующие устные или письменные договоренности между Заказчиком и IBM, состоит из настоящих Условий использования и Соглашения. В случае конфликта между положениями настоящих Условий использования и Соглашения настоящие Условия использования имеет преимущественную силу перед Соглашением.

Дополнительные или отличные положения в любом поступившем от Заказчика письменном сообщении (например, в заказе на покупку, заявлении или электронном письме) не имеют силы. Настоящие Условия использования могут быть изменены только в соответствии с изложенными здесь положениями.

Часть 2 – Особые положения для некоторых стран

Следующие условия заменяют собой или изменяют соответствующие условия в Части 1. Все условия в Части 1, которые не изменяются этими поправками, остаются в силе без изменений. Настоящая Часть 2 содержит поправки к настоящим Условиям использования и организована следующим образом:

- поправки для стран Азиатско-Тихоокеанского региона;
- поправки для стран Европы, Ближнего и Среднего Востока и Африки.

ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКОГО РЕГИОНА

АВСТРАЛИЯ

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.

НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

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.

ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН ЕВРОПЫ, БЛИЖНЕГО И СРЕДНЕГО ВОСТОКА И АФРИКИ (ЕМЕА)

ГОСУДАРСТВА-ЧЛЕНЫ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

АВСТРИЯ

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.

ГЕРМАНИЯ

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.

ИРЛАНДИЯ

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).

ИРЛАНДИЯ И СОЕДИНЕННОЕ КОРОЛЕВСТВО

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.

Соглашение об уровне обслуживания

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) относится к следующим предложениям 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 предоставляет настоящее SLA своим Заказчикам на следующих условиях. Применяться будет та версия данного SLA, которая считается текущей при начале или продлении срока вашей подписки.

1. Определения

- "Время простоя приложения" - это период времени, в течение которого пользователи частей интерфейса приложений, размещенных в IBM, не могут использовать все аспекты Услуги, на которые у них были соответствующие разрешения. В порядке разъяснения: если какой-либо пользователь может использовать какую-либо составляющую Услуги, на которую у него есть надлежащие разрешения, это свидетельствует об отсутствии "Времени простоя".
- "Авторизованное контактное лицо" - это лицо, которое вы указали IBM как авторизованное на подачу Претензий согласно данному SLA.
- "Кредит доступности" - это действие IBM в ответ на обоснованную Претензию. Кредит доступности применяется в виде кредита или скидки в будущем инвойсе за оплату подписки на Услуги.
- "Претензия" - это претензия, поданная в IBM вашим Авторизованным контактным лицом согласно данному SLA на то, что в течение Договорного месяца не был достигнут Уровень Обслуживания.
- "Договорной месяц" означает полный месяц в течение срока действия Услуги, отсчитываемый с 12:00 по Гринвичу первого дня месяца по 23:59 по Гринвичу последнего дня месяца.

- f. "Заказчик" или "вы" - это юридическое лицо, подписывающееся на Услугу напрямую в IBM и не имеющее существенных обязательств, включая платежные обязательства, согласно договору с IBM об Услуге.
- g. "Время простоя" - это Время простоя приложения и/или Время простоя при обработке входящих документов, применимое к соответствующему Уровню Обслуживания, указанному в нижеприведенной таблице. Во Время простоя не входит период времени, когда Услуга недоступна по следующим причинам:
- Запланированный простой системы
 - Форс-мажорные обстоятельства
 - Проблемы с приложениями, оборудованием или данными Заказчика или третьей стороны
 - Действия или упущения Заказчика или третьей стороны (включая всех тех, кто получил доступ к Услуге с помощью вашего пароля или оборудования).
 - Несоблюдение конфигураций системы и поддерживаемых платформ, необходимых для доступа к Услуге.
 - Соблюдение IBM каких-либо планов, спецификаций или инструкций, предоставленных Заказчиком или третьей стороной от имени Заказчика.
- h. "Событие" - это обстоятельство или ряд связанных обстоятельств, в результате которых не удалось достичь Уровня Обслуживания.
- i. "Форс-мажорные обстоятельства" - это обстоятельство непреодолимой силы, терроризм, забастовка, пожар, наводнение, землетрясение, беспорядки, война, действия, приказы или ограничения властей, вирусы, отказы от выполнения и прочие злонамеренные действия, сбой сетевой и аппаратной связи, а также любые другие причины недоступности Услуги, находящиеся вне контроля IBM.
- j. "Время простоя при сборе входящих данных" (если применимо) - это период времени, в течение которого Услуга не в состоянии собирать входящие данные с помощью входящих в Услугу элементов обработки входящих данных.
- k. "Запланированный простой системы" - это запланированное отключение Услуги для сервисного обслуживания.
- l. "Услуга" - это Услуга, к которой относится данное Соглашение SLA, как указано на первой странице данного Соглашения.
- m. "Уровень Обслуживания" - это стандарт, заданный ниже, по которому IBM измеряет уровень обслуживания, предоставляемого согласно данному Соглашению.

2. Кредиты доступности

Чтобы иметь право подавать Претензию, вам нужно зарегистрировать в службе поддержки заказчиков IBM для соответствующей Услуги талон поддержки на каждое Событие, в соответствии с процедурами IBM по сообщению о проблемах первого уровня Серьезности. Вам следует предоставить всю необходимую подробную информацию о Событии, включая указание времени, когда вы впервые подверглись воздействию события, и оказывать разумную помощь IBM в диагностике и исправлении События в пределах, требуемых для талонов поддержки первого уровня Серьезности. Данный талон нужно зарегистрировать в течение двадцати четырех (24) часов с того момента, как вы впервые заметили, что Событие влияет на ваше использование Услуги.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно подать Претензию для Кредита доступности не позднее, чем через три (3) рабочих дня после окончания Договорного месяца, которого касается Претензия.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно предоставить IBM все подробности о Претензии, включая, но не ограничиваясь этим, подробное описание всех имеющих отношение Событий и Уровня Обслуживания, который вы считаете недостижимым.

IBM будет измерять для внутренних целей общее Время простоя за каждый Договорной месяц, применимый к соответствующему Уровню Обслуживания, указанному в нижеприведенной таблице. Кредиты доступности будут определяться исходя из продолжительности Времени простоя, которое отсчитывается от момента, когда вы сообщаете, что впервые подверглись воздействию события.

Если Заказчик сообщает о Событии Простоя Приложения и Событии Простоя при обработке входящих документов, происходящих одновременно, IBM будет считать пересекающиеся периоды Времени простоя одним периодом Времени простоя, а не двумя отдельными периодами простоя. По каждой действительной Претензии IBM будет применять наивысший применимый Кредит доступности, в зависимости от достигнутого Уровня Обслуживания в течение каждого Договорного месяца, в соответствии с нижеприведенными таблицами. IBM не будет предоставлять несколько Кредитов доступности для одного и того же События(й) в одном Договорном месяце.

Для Пакета услуг (отдельные Услуги, объединенные в пакет и продаваемые по единой цене) Кредит доступности рассчитывается на основе единой месячной цены Пакета услуг, а не цены месячной подписки на каждую отдельную Услугу. Вы можете подавать Претензии, относящиеся к одной отдельной Услуге из пакета в любой Договорной месяц, и IBM не будет предоставлять Кредиты доступности на более чем одну Услугу из пакета на Договорной месяц.

Если вы приобрели Услугу у законного реселлера продуктов IBM в ходе ремаркетинговой транзакции, при которой IBM сохраняет первичную ответственность за выполнение обязательств по отношению к Услуге и Соглашению SLA, то Кредит доступности будет основан на действующей на момент приобретения Предполагаемой Цене на Объем с учетом Отношений (RSVP) на действующую Услугу за Договорной месяц, которого касается Претензия, со скидкой в 50%.

Общий объем Кредита доступности, предоставляемого в отношении любого Договорного Месяца, ни при каких обстоятельствах не должен превышать двадцать процентов (20%) одной двенадцатой части (1/12) платежей, уплачиваемых вами IBM за Услугу в течение года.

IBM вынесет свое разумное решение по оценке Претензий, основываясь на информации, имеющейся в записях IBM, которое, в случае конфликта с данными ваших записей, будет иметь преимущество.

КРЕДИТЫ ДОСТУПНОСТИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ВАМ СОГЛАСНО ДАННОМУ СОГЛАШЕНИЮ, ЯВЛЯЮТСЯ ВАШИМ ЕДИНСТВЕННЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ СРЕДСТВОМ ЗАЩИТЫ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБОЙ ПРЕТЕНЗИИ.

3. Уровни Обслуживания

Услуги	Применимый Уровень Обслуживания	
	Доступность Приложения в течение Договорного месяца	Доступность Сбора входящих данных в течение Договорного месяца
IBM Unica Marketing Operation on Demand	Да	Нет
IBM Unica Digital Profiler	Да	Да
IBM Unica Email Optimization	Да	Да
IBM Unica eReputation Manager	Да	Нет
IBM Unica eDesign Optimizer	Да	Да
IBM Unica eContent Scorer	Да	Да
IBM Unica eDelivery Tracker	Да	Да
IBM Unica Social Email Analytics	Да	Да
IBM Unica eMessage	Да	Да
IBM eMessage Post Click Analytics	Да	Да
IBM Coremetrics Web Analytics	Да	Да

IBM Coremetrics Lifecycle	Да	Нет
IBM Coremetrics Impression Attribution	Да	Да
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	Да	Нет
IBM Coremetrics Social Analytics	Да	Нет
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	Да	Нет
IBM Coremetrics Intelligent Offer	Да	Да
IBM Coremetrics Search Marketing	Да	Нет
IBM Coremetrics LIVEmail	Да	Нет
IBM Coremetrics Explore	Да	Нет
IBM Coremetrics AdTarget	Да	Нет
IBM Coremetrics Content Recommendations	Да	Да

Уровень Обслуживания, достигнутый в течение Договорного месяца	Кредит доступности (% ежемесячной цены подписки за Договорной месяц, которого касается Претензия)
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
Менее 97,000%	20%

Процент "Достигнутого Уровня Обслуживания" вычисляется как: (а) общее число минут за Договорной месяц минус (б) общее число минут Времени простоя за Договорной месяц, деленное на (с) общее число минут в Договорном месяце и выраженное в виде процента.

Пример: 50 минут общего Времени простоя за Договорной месяц

Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут - 50 минут Времени простоя дают 43 150 минут работы <hr/> Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут	= 2%-ный Кредит доступности за Достигнутый Уровень Обслуживания в 99,884%
---	--

4. **Исключения**

Данное Соглашение доступно только Заказчикам IBM. Данное Соглашение не применяется:

- К пробным и бета-версиям Услуг
- К непроизводственным средам, включая, но не ограничиваясь этим, тестирование, восстановление после аварий, контроль качества или разработку.
- К претензиям, поданным пользователями, гостями и участниками Заказчика IBM.

- Если вы нарушили какое-либо существенное обязательство согласно Условиям использования, Политике допустимого использования или вашему договору на Услугу, включая, без ограничения, нарушение любых платежных обязательств.