

Podmienky používania spoločnosti IBM

IBM Coremetrics Web Analytics

Ustanovenia uvedené v týchto Podmienkach používania IBM dopĺňajú ustanovenia v zmluve IBM International Passport Advantage Agreement, zmluve IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo v zmluve IBM International Agreement pre Vybrané ponuky IBM SaaS („Zmluva“). Tieto Podmienky používania IBM SaaS (ďalej len „Podmienky používania“) si Zákazník pozorne prečíta skôr, ako začne používať IBM SaaS a akýkoľvek s ním súvisiaci Aktivačný softvér. Zákazník môže IBM SaaS a Aktivačný softvér používať len vtedy, ak Zákazník najprv akceptuje tieto Podmienky používania. Objednaním, prístupom k alebo používaním služby IBM SaaS alebo Aktivačného softvéru, alebo kliknutím na tlačidlo „Súhlasím“ Zákazník vyjadruje súhlas s týmito Podmienkami používania.

AK AKCEPTUJETE TIETO PODMIENKY V MENE ZÁKAZNÍKA, VYHLASUJETE A ZARUČUJETE, ŽE MÁTE PLNÚ MOC ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K DODRŽIAVANIU TÝCHTO PODMIENOK POUŽÍVANIA. AK NESÚHLASÍTE S TÝMITO PODMIENKAMI POUŽÍVANIA ALEBO NEMÁTE PLNÚ MOC ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K ICH DODRŽIAVANIU, POTOM ŽIADNYM SPÔSOBOM NEPOUŽÍVAJTE ANI SA NEZÚČASTŇUJTE NA ŽIADNEJ PONÚKANEJ FUNKCIONALITE, KTORÁ JE SÚČASŤOU PRODUKTU IBM SAAS ANI NEPOUŽÍVAJTE ŽIADNY AKTIVAČNÝ SOFTVÉR.

Časť 1 – Všeobecné podmienky

1. Účel

Tieto Podmienky používania IBM SaaS (ďalej len „Podmienky používania“) spravujú používanie nasledujúceho produktu 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

Výlučne pre účely týchto Podmienok používania sa bude pojem „IBM SaaS“ odkazovať na špecifickú ponuku IBM SaaS, uvedenú v tejto Časti 1.

Zákazník môže IBM SaaS používať len počas platnej Doby predplatného.

2. Definície

Pojmy s veľkými začiatočnými písmenami, ktoré nie sú definované v týchto Podmienkach používania, sú definované v Zmluve. Na účely týchto Podmienok používania bude pojem „Program“ zahŕňať pojem „program“, podľa toho, ktorý sa používa v príslušnej Zmluve, a pojem „Transakčný dokument“ bude zahŕňať pojem „Cenová ponuka služby IBM SaaS“.

Aktivačný softvér – akýkoľvek Program a súvisiace materiály poskytnuté Zákazníkovi spoločnosťou IBM alebo treťou stranou ako súčasť ponuky IBM SaaS, ktorého účelom je uľahčiť prístup a používanie IBM SaaS.

Vyhlasenie o ochrane osobných údajov – Vyhlásenie o ochrane osobných údajov, ktoré sa nachádza na webovej stránke <http://www.ibm.com/privacy>, a všetky jeho následné úpravy.

3. Všeobecné podmienky spoplatnenia

3.1 Metrika

Milión serverových volaní je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Milión serverových volaní predstavuje jeden milión serverových volaní. Serverové volanie sú údaje postúpené

do a spracované službou IBM SaaS v dôsledku označenej udalosti, ktorú inicioval evidovaný návštevník pre jeden identifikátor ClientID. Serverové volanie spracované rôznymi identifikátormi ClientID sa bude počítat' ako jedinečné Serverové volanie pre každý jedinečný identifikátor ClientID. Identifikátor ClientID oddeľuje a ovláda prístupové práva k údajom v službe IBM SaaS, ktoré môžu obsahovať spracované údaje z jednej alebo viacerých webových stránok Zákazníka. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Milióna serverových volaní počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.

Milión marketingových zobrazení web stránky je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Milión marketingových zobrazení web stránky predstavuje jeden milión zhromaždených a spracovaných marketingových zobrazení. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Miliónov marketingových zobrazení počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.

Identifikátor entity je merná jednotka, na základe ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Identifikátor entity je jedinečný identifikátor, na ktorý môže prostredie SaaS odkazovať rôznymi pojmami, najmä pojmami ClientID, ID Zákazníka, ID Partnera, ID dodávateľa, ID poskytovateľa, alebo ID EDI v rámci IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Identifikátorov entity, ktoré sú identifikované v IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.

Pre účely IBM SaaS Identifikátor entity (v SaaS často označovaný ako identifikátor ClientID) oddeľuje a ovláda prístupové práva k údajom v službe IBM SaaS, ktoré môžu obsahovať spracované údaje z jednej alebo viacerých webových stránok Zákazníka. Ak Zákazník prekročí množstvo, na ktoré má oprávnenie v rámci IBM SaaS, musí si zakúpiť dodatočné Identifikátory entity.

Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných služieb a/alebo služieb školení, vrátane, ale bez obmedzenia na školenia, podnikovú analýzu, alebo služby na báze hotových výsledkov. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3.2 Poplatky a fakturácia

3.2.1 Nastavenie

Jednorazové poplatky za nastavenie sa aplikujú na prvé poskytnutie služby IBM SaaS. Sadzba a fakturačné obdobie budú špecifikované v Transakčnom dokumente a príslušne fakturované.

3.2.2 Možnosti fakturácie

Predplatné pre túto ponuku IBM SaaS si môže Zákazník objednať na dobu maximálne šesťdesiatich (60) mesiacov.

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente. Možnosti fakturácie pre predplatné služby IBM SaaS sú nasledovné:

- a. Vstupný poplatok pre celú službu
- b. Mesačne (pozadu)
- c. Štvrťročne (vopred)
- d. Ročne (vopred)

Zvolená možnosť fakturácie bude platiť počas obdobia uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente. Splatná čiastka za zúčtovacie obdobie bude odvodená od ročného predplatného a počtu fakturačných cyklov do roka.

3.2.3 Čiastkové mesačné poplatky

Poplatok za Časť mesiaca je pomerný poplatok, ktorý sa bude účtovať Zákazníkovi a bude súčasťou prvej faktúry. Čiastkové mesačné poplatky sa počítajú na báze zostávajúceho počtu dní čiastkového mesiaca počnúc dňom, kedy spoločnosť IBM Zákazníkovi oznámi, že jeho prístup k službe IBM SaaS je dostupný.

3.2.4 Poplatky za prekročenie limitu

Ak Zákazníkove skutočné využívanie IBM SaaS v ľubovoľnom obchodnom štvrťroku (založenom na kalendárnom roku) trojnásobne presiahne oprávnenia určené v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente, bude Zákazníkovi fakturovaný prebytok v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ako sú zadefinované v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente. V

prípade, že distribúcia Zákazníkovi prebehne v priebehu obchodného štvrťroka, budú poplatky za prekročenie služby účtované pomerným spôsobom.

3.2.5 Nastavenie On Demand

Časti Nastavenia On Demand sa budú fakturovať po zadaní objednávky spoločnosti IBM a budú splatné tak, ako je dojednané v Zmluve alebo Transakčnom dokumente.

3.2.6 Služby na diaľku (ľudské)

Sadzba a fakturačné obdobie pre dodatočné služby na diaľku budú špecifikované v Transakčnom dokumente a príslušne fakturované.

4. Vytvorenie konta a prístup

Keď si Užívateľia IBM SaaS zaregistrujú konto (ďalej len "Konto"), spoločnosť IBM môže poskytnúť Užívateľovi IBM SaaS identifikátor a heslo pre Konto. Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS si bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník môže kedykoľvek požiadať, aby boli akékoľvek Osobné údaje, ktoré boli poskytnuté pri registrácii Konta, alebo ktoré používa IBM SaaS, opravené alebo odstránené z informácií o Konte a tieto informácie budú opravené alebo odstránené, ale ich odstránenie môže zamedziť prístup k IBM SaaS.

Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať na Konto Užívateľa IBM SaaS alebo používať akýkoľvek IBM SaaS v Zákazníkovom mene.

5. Odpredaj

Určité ponuky IBM SaaS môžete zakúpiť za nižšiu cenu pri výmene za stanovené ponuky IBM SaaS. Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že spoločnosť IBM poskytnutím prístupu k náhrade ponuky IBM SaaS ukončí používanie nahradenej ponuky IBM SaaS Zákazníkom.

6. Aktivačný softvér

Táto ponuka IBM SaaS môže obsahovať Aktivačný softvér, ktorý dodáva spoločnosť IBM alebo dodávateľ tretej strany. Ak si Zákazník stiahne alebo nainštaluje ľubovoľný Aktivačný softvér, Zákazník takto súhlasí, že takýto Aktivačný softvér nebude využívať na žiadny iný účel okrem umožnenia alebo povolenia Zákazníkovho prístupu do a používania IBM SaaS. Ak bude mať Aktivačný softvér v čase inštalácie alebo stiahnutia osobitnú licenčnú zmluvu (napríklad zmluvu IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") alebo inú licenčnú zmluvu od spoločnosti IBM alebo od licenčnej zmluvy tretej strany), jeho používanie bude upravovať takáto osobitná zmluva. Zákazník súhlasí, že Zákazník vyjadří svoj súhlas s podmienkami takejto zmluvy, keď akceptuje tieto ToU alebo si stiahne, nainštaluje alebo bude používať Aktivačný softvér.

Súčasťou služby IBM SaaS je nasledujúci Aktivačný softvér:

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

7. Nastavenie On Demand

Časti Nastavenia On Demand IBM SaaS si Zákazník môže objednať podľa potreby a sú predmetom týchto Podmienok používania, Zmluvy a každého príslušného Transakčného dokumentu.

Ako súčasť služby IBM SaaS sú dostupné nasledovné časti Nastavenia On Demand:

- Implementácia ďalšieho ID klienta IBM Coremetrics Web Analytics

8. Služby na diaľku (ľudské)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Poskytuje maximálne 40 hodín vzdialeného poradenstva, odporúčaných postupov, školení a konfigurácie pre nových Zákazníkov IBM Coremetrics Web Analytics. Služby vypršia 90 dní od zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.2 Služby IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Poskytujú maximálne 10 hodín konzultácií na diaľku, odporúčané postupy, školenia a konfiguráciu pre Zákazníkov, ktorí využijú službu IBM Coremetrics LIVEmail. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium On-boarding Services

Klientom s dynamickými poplatkami poskytuje maximálne 48 hodín vzdialeného poradenstva, odporúčaných postupov, školení a konfigurácie pre nových Zákazníkov IBM Coremetrics Content Recommendations. Klientom s paušálnymi poplatkami poskytuje maximálne 40 hodín. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.4 Služby IBM Coremetrics Tag Audit Services

Poskytuje maximálne 16 hodín analýzy na webovej stránke Zákazníka na diaľku pre optimálne označenie. Toto môže zahŕňať najmä poskytnutie najlepších praktík a určenie požiadaviek an označenie ako identifikáciu nedostatkov v označovaní. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.5 Služby IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Poskytuje maximálne 48 hodín poradenstva využitím pokročilej analýzy pre hlbšie pochopenie výsledkov lokality a identifikáciu kľúčových problémov a nedostatkov. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.6 Služby IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Poskytuje maximálne 48 hodín hĺbkovej analýzy výkonnosti typov návštevníkov a kanálov na lokalite klienta, od vstupu až po opustenie. Táto ponuka tiež poskytuje posúdenie stavu lokality na životnom cykle skúsenosti Zákazníka a možnosti ako zlepšiť skúsenosť Zákazníka v kľúčových konverzných bodoch. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.7 Služby IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Poskytuje maximálne 50 hodín urýchleného zhromažďovania základných údajov poskytnutím vlastného globálneho súboru JavaScript spĺňajúceho požiadavky Zákazníka v oblasti značkovania a dokumentáciu k údržbe súboru JavaScript. Služby si Zákazník môže kúpiť prostredníctvom webovej domény a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.8 Služby IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

Tento workshop, ktorý obsahuje maximálne 40 hodín tréningu, pomáha novým a súčasným Zákazníkom s použitím údajov pre posilnenie analýzy a rozhodovania. Poskytuje poradenstvo ku kľúčovým indikátorom výkonnosti a k tomu, ako využiť zostavy pre posilnenie podnikových cieľov. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.9 Workshop IBM Coremetrics Explore Workshop

Tento workshop, ktorý obsahuje maximálne 40 hodín tréningu, obchodným manažérom Zákazníka pomôže lepšie využiť údaje pre podporu analýzy a vyvinúť stratégiu priraďovania značiek pre podporu lepšej analýzy. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.10 Služby IBM Coremetrics Enablement Workshop

Tento workshop, ktorý obsahuje maximálne 30 hodín tréningu, pomáha novým a súčasným Zákazníkom naučiť sa ako riadne označiť webové stránky bez použitia implementačného pracovníka. Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

8.11 Workshop IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

Tento workshop, ktorý obsahuje maximálne 32 hodín, Zákazníkovi pomôže a poradí ako si vybudovať silný kategorizačný rámec pre reklamu a predaj a podporiť tak údaje použité pre obchodné zostavy.

Služby si Zákazník môže kúpiť so svojim identifikátorom ClientID a majú platnosť 90 dní odo dňa zakúpenia bez ohľadu na to, či boli vyčerpané všetky hodiny.

9. Pozastavenie IBM SaaS a ukončenie

9.1 Dočasné pozastavenie

9.1.1 Dočasné pozastavenie Užívateľského konta

V prípade, že Užívateľ IBM SaaS poruší Podmienky používania, Zmluvu alebo Politiku akceptovateľného používania, nezákonne si prisvojí duševné vlastníctvo spoločnosti IBM alebo poruší platný zákon, spoločnosť IBM si vyhradzuje právo kedykoľvek dočasne pozastaviť alebo zrušiť prístup Užívateľa IBM SaaS, ktorý sa porušenia dopustil, k IBM SaaS a/alebo vymazať Obsah Užívateľa IBM SaaS, ktorý sa porušenia dopustil. Spoločnosť IBM oznámi Zákazníkovi každé dočasné pozastavenie alebo zrušenie.

9.1.2 Dočasné pozastavenie Užívateľského konta

Ak je účet Zákazníka 30 alebo viac dní po splatnosti (s výnimkou pokiaľ ide o poplatky, potom podľa primeranej diskusie v dobrej viere), okrem ďalších práv a opravných prostriedkov, vyhradzuje si IBM právo pozastaviť IBM SaaS poskytovaný Zákazníkovi, bez záväzku voči Zákazníkovi, až kým nebudú tieto sumy splatené v plnej výške, avšak za predpokladu, že k takémuto pozastaveniu nedôjde, kým IBM daného Zákazníka písomne neupozorní najmenej 10 pracovných dní vopred, že jeho účet je po lehote splatnosti.

9.2 Ukončenie

Spoločnosť IBM môže ukončiť Zákazníkov prístup k IBM SaaS z dôvodu, že Zákazník nedodržiava podmienky Zmluvy alebo tieto Podmienky používania a takéto nedodržiavanie nebolo odstránené v primeranom čase po prevzatí písomného upozornenia od spoločnosti IBM. Na základe ukončenia dôjde k zrušeniu a zániku Zákazníkových prístupových a iných práv k IBM SaaS. V takomto prípade musí Zákazník a jeho Užívateľia IBM SaaS ukončiť akékoľvek ďalšie používanie IBM SaaS a zničiť všetky kópie pridruženého Aktivačného softvéru, ktoré majú v držbe alebo pod kontrolou.

10. Obnovenie Doby predplatného

10.1 Automatická obnova Doby predplatného

V prípade zákazníkov so zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement sa na túto ponuku IBM SaaS budú vzťahovať podmienky v prvých dvoch odsekoch časti 3.5.4 Zmluvy: Ročné obnovenie Registrácie a podpory pre softvér a Vybranej podpory, vrátane všetkých prípadných podmienok špecifických pre danú krajinu, s výnimkou, že na účely týchto Podmienok používania:

- a. slová „predplatné na softvér, podpora“ alebo „vybraná podpora“ sú nahradené slovami „Doba predplatného IBM SaaS“,
- b. ak chce Zákazník predísť automatickému obnoveniu Doby predplatného služby IBM SaaS, musí najneskôr do deväťdesiatich (90) dní pred ukončením príslušnej Doby predplatného poskytnúť spoločnosti IBM písomné oznámenie o zrušení.

10.2 Vyžadované obnovenie zákazníkom

V prípade zákazníkov so zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia v Zmluve (vrátane podmienok pre konkrétne krajiny), ktoré by mohli byť v konflikte s týmto ustanovením, sa ponuka IBM SaaS neobnoví po skončení úvodnej Doby predplatného. Aby mohol Zákazník pokračovať vo využívaní služby IBM SaaS po uplynutí úvodnej Doby predplatného, musí zakúpiť nové predplatné služby IBM SaaS na základe podmienok zmluvy IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvy IBM International Passport Advantage Express Agreement.

11. Mimoriadna údržba a plánovaná údržba

IBM môže vykonávať pravidelnú plánovanú údržbu počas časových okien na údržbu, ktoré zadefinovala spoločnosť IBM. Vyskytnúť sa môžu tiež ďalšie plánované a neplánované doby výpadku.

IBM SaaS nebude v takejto dobe k dispozícii.

12. Aktualizácie; Automatické aktualizácie - podmienky a autorizácia

Tieto Podmienky používania sa vzťahujú na všetky rozšírenia, modifikácie, variácie, revízie, aktualizácie, doplnky, prídavné komponenty a náhrady pre IBM SaaS (spoločný názov "Aktualizácie"), ktoré môže spoločnosť IBM poskytnúť alebo sprístupniť pre IBM SaaS, podľa akýchkoľvek ďalších podmienok

spoločnosti IBM, ktoré sa budú vzťahovať na takéto Aktualizácie. Zákazník oprávňuje spoločnosť IBM na a súhlasí, že spoločnosť IBM môže v súlade so štandardným prevádzkovým postupmi spoločnosti IBM automaticky prenášať, pristupovať, inštalovať a inak poskytovať Aktualizácie pre IBM SaaS bez ďalšieho upozornenia alebo potreby súhlasu. Spoločnosti IBM nevyplýva z týchto Podmienok používania žiadna povinnosť vytvárať, poskytovať alebo inštalovať Aktualizácie a žiadna časť týchto Podmienok používania nesmie byť vykladaná spôsobom, na základe ktorého by bola spoločnosť IBM povinná vytvárať, poskytovať alebo inštalovať Aktualizácie.

13. Aktualizácie pre Podmienky používania

Spoločnosť IBM si vyhradzuje právo v budúcnosti upraviť tieto Podmienky používania, aby odzrkadľovali Aktualizácie, ktoré môže spoločnosť IBM poskytnúť alebo sprístupniť pre službu IBM SaaS počas Doby predplatného a v súlade s príslušnými zákonmi, pričom na úpravu podmienok upozorní Zákazníka aspoň tridsať (30) dní vopred. Obnovenia Predplatného sa budú riadiť Podmienkami používania, ktoré budú v platnosti v čase obnovenia.

14. Technická podpora

Technická podpora je poskytovaná počas Doby predplatného na ponuku IBM SaaS a Aktivačný softvér (podľa platnosti). Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Informácie o technickej podpore možno nájsť na nasledovnej adrese:

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

15. Ochrana súkromných údajov a bezpečnosť údajov

15.1 Povinnosti Zákazníka

V súvislosti so všetkými Osobnými údajmi poskytnutými Zákazníkom alebo prostredníctvom Zákazníka spoločnosti IBM bude Zákazník, ako výhradný Správca údajov, zodpovedný za dodržiavanie všetkých platných právnych predpisov na ochranu osobných údajov alebo podobných zákonov, najmä Smernice Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES a právnych predpisov implementujúci túto Smernicu, ktoré upravujú spracovanie Osobných údajov a špeciálnych kategórií údajov, pojmy pre ktoré sú definované v tejto Smernici (a v právnych predpisoch implementujúcich túto Smernicu).

Zákazník súhlasí, že zaobstará všetky právne vyžadované povolenia a vytvorí všetky potrebné prehlásenia predtým, ako(i) zaradí Osobné údaje do Obsahu a (ii) začne používať Aktivačný softvér a službu IBM SaaS.

Zákazník potvrdzuje a súhlasí s tým, že nesie výhradnú zodpovednosť za všetky Osobné údaje, ktoré môžu byť súčasťou Obsahu, vrátane všetkých informácií, ktoré sú v mene Zákazníka ktorýmkoľvek Užívateľom IBM SaaS zdieľané s tretími stranami. Zákazník výhradne zodpovedá za stanovenie účelu a prostriedkov spracovania všetkých Osobných údajov spoločnosťou IBM v súlade s týmito Podmienkami používania, vrátane zodpovednosti za to, že dané spracovanie na základe pokynov Zákazníka nespôsobí porušenie platných právnych predpisov na ochranu osobných údajov spoločnosťou IBM.

Ponuka IBM SaaS nie je určená na ukladanie alebo prijímanie akýchkoľvek nižšie definovaných Citlivých osobných informácií ani Chránených zdravotných informácií v akejkoľvek forme a Zákazník preberá zodpovednosť za primerané náklady a ďalšie čiastky, ktoré môžu spoločnosti IBM vzniknúť v súvislosti s poskytnutím akýchkoľvek informácií tohto druhu spoločnosti IBM alebo v súvislosti so stratou alebo vyzradením týchto informácií spoločnosťou IBM, vrátane nákladov a čiastok vyplývajúcich z akýchkoľvek súvisiacich nárokov vznesených tretími stranami. "Citlivé osobné údaje" sú: 1) Osobné údaje, ktorých stratou by vznikla oznamovacia povinnosť o úniku informácií, vrátane, ale bez obmedzenia na finančné informácie, identifikačné číslo platné v danej krajine (napríklad Číslo sociálneho poistenia, Číslo sociálneho zabezpečenia) alebo iné vládou vydané číselné identifikátory, ako napríklad číslo vodičského oprávnenia alebo číslo pasu, číslo bankového účtu, číslo kreditnej karty alebo číslo debetnej karty, 2) Osobné údaje súvisiace s rasovým alebo etnickým pôvodom, sexuálnou orientáciou alebo politickými názormi, náboženským, ideologickým alebo filozofickým presvedčením alebo aktivitami, prípadne s členstvom v odborových organizáciách. "Chránené zdravotné informácie" sú "jednoznačne identifikovateľné zdravotné informácie", podľa ich definície v zákone HIPAA (Health Information Portability and Accountability Act) z roku 1996 a v znení neskorších predpisov.

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže spracovať Obsah vrátane všetkých Osobných údajov v zahraničí prostredníctvom rozličných entít a v rozličných krajinách, ktoré budú oznámené Zákazníkovi. Spoločnosť IBM podlieha zákonom USA. – Program Bezpečného prostredia na prenos údajov (Bezpečný

prístav) EÚ vypracovaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov týkajúci sa zhromažďovania, používania a uchovávania informácií zhromaždených z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>. Taktiež, v prípadoch, v ktorých sa to vyžaduje, spoločnosť IBM vstupuje do tohto zmluvného vzťahu so Zákazníkom na základe klauzúl štandardného zmluvného modelu Európskej únie týkajúcich sa prenosu osobných údajov. Zákazník nesie výhradnú zodpovednosť za určenie a potvrdenie toho, že akýkoľvek prenos Osobných údajov do zahraničia na základe Podmienok používania je v súlade s príslušnými zákonmi týkajúcimi sa ochrany údajov. Spoločnosť IBM bude v primeranej miere spolupracovať so Zákazníkom v prospech kontrolóra údajov Zákazníka a naplnenia všetkých jeho zákonných povinností vrátane získania potrebných schválení.

Ak spoločnosť IBM zmení spôsob spracovania alebo zabezpečenia Osobných údajov v službe IBM SaaS a táto zmena spôsobí porušenie zákonov o ochrane údajov, ktoré sa vzťahujú na tieto údaje, zo strany Zákazníka, Zákazník môže ukončiť platnú Dobu predplatného pre ovplyvnenú službu IBM SaaS poskytnutím písomného oznámenia spoločnosti IBM do tridsať (30) dní odo dňa, keď spoločnosť IBM oznámila túto zmenu Zákazníkovi. Takéto ukončenie poskytovania služby nebude zaväzovať spoločnosť IBM k navráteniu peňazí alebo udeleniu dobropisu Zákazníkovi.

15.2 Povinnosti spoločnosti IBM

Spoločnosť IBM sa zaväzuje spracovávať Osobné údaje jedine spôsobom, ktorý je primerane potrebný pre poskytovanie služby IBM SaaS a spracovávať ich výhradne za daným účelom.

Spoločnosť IBM sa zaväzuje spracovávať výlučne Osobné údaje v súlade s poskytovaním služby IBM SaaS a to podľa popisu spoločnosti IBM a Zákazník vyjadruje súhlas s tým, že popis spoločnosti IBM je v súlade s pokynmi Zákazníka na spracovávanie.

Na písomnú žiadosť Zákazníka po ukončení alebo vypršaní platnosti týchto Podmienok používania alebo Zmluvy spoločnosť IBM zničí alebo vráti Zákazníkovi všetok Obsah, ktorý Zákazník označí ako Osobné údaje.

V prípade, že Zákazník alebo Správca údajov zákazníka je na základe platných právnych predpisov na ochranu osobných údajov povinný poskytnúť informácie o Osobných údajoch alebo prístup k Osobným údajom ľubovoľnej osobe alebo príslušnému úradu, spoločnosť IBM sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi primeranú súčinnosť pri poskytovaní takých informácií alebo prístupu.

15.3 Ochrana obsahu

Bez ohľadu na akékoľvek ustanovenia Zmluvy sa spoločnosť IBM zaväzuje chrániť Obsah Zákazníka prostredníctvom postupov a štandardov popísaných v týchto Podmienkach používania.

- a. Spoločnosť IBM nevyzradí ani zámerne nepoužije Obsah Zákazníka, pokiaľ to nie je vyžadované na účely poskytovania služby IBM SaaS ako je uvedené v týchto Podmienkach používania a v súlade s príslušnými zákonmi.
- b. Spoločnosť IBM bude Obsah Zákazníka spracovávať iba na systémoch, ktoré sa používajú na hostovanie a prevádzku služby IBM SaaS, na ktorých spoločnosť IBM implementovala bezpečnostné zásady a postupy uvedené nižšie.

15.4 Bezpečnostné postupy

Spoločnosť IBM implementuje a udržiava princípy a postupy týkajúce sa systémov, na ktorých sú hostované a prevádzkované služby IBM SaaS, ktoré sa môžu pravidelne aktualizovať. Tieto princípy a postupy boli navrhnuté tak, aby minimalizovali zraniteľnosť našich systémov a predišlo sa náhodnej strate údajov, nezákonnému vniknutiu, neoprávnenému prístupu, vyzradeniu údajov alebo ich pozmeneniu alebo inému nezákonnému konaniu, ktoré môže viesť k zničeniu, sprenevereniu alebo inému poškodeniu Obsahu alebo znemožneniu používania služby IBM SaaS zo strany Zákazníka. Popis takýchto praktík a postupov týkajúcich sa IBM SaaS, vrátane prípadných technických a prevádzkových meraní, je Zákazníkovi k dispozícii na vyžiadanie. Za určenie toho, či tieto princípy a postupy spĺňajú požiadavky Zákazníka, nesie zodpovednosť Zákazník. Používaním služby IBM SaaS vyjadruje Zákazník svoj súhlas s praktikami a postupmi IBM a s ich vhodnosťou z hľadiska zámerov Zákazníka. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak v Bezpečnostných postupoch pre službu IBM SaaS, spoločnosť IBM neudeľuje žiadne záruky týkajúce sa ktorýchkoľvek bezpečnostných funkcií.

16. Dodržiavanie príslušného vývozného práva

Každá zo zmluvných strán súhlasí, že bude dodržiavať všetky platné importné a exportné zákony a predpisy, vrátane tých zákonov a predpisov USA, ktoré sa týkajú nariadení embarga a sankcií a zákazov

exportu od určitých koncových užívateľov alebo pre akékoľvek zakázané koncové využitie (vrátane atómových, vesmírnych alebo raketových a chemických a biologických zbraní). Zákazník potvrdzuje, že Obsah, vcelku ani žiadna z jeho častí, nebude podliehať dohľadu podľa predpisu U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Zákazník potvrdzuje, že spoločnosť IBM môže využívať celosvetové zdroje (lokálne využívaných pracovníkov s povolením k prechodnému pobytu a pracovníkov z miest po celom svete) na vzdialenú podporu zabezpečovania IBM SaaS. Zákazník potvrdzuje, že žiadny Obsah, dostupný spoločnosti IBM pre IBM SaaS, nebude vyžadovať exportnú licenciu ani nebude jeho export zakázaný do akéhokoľvek globálneho zdroja alebo akémukoľvek personálu spoločnosti IBM na základe platných právnych predpisov pre kontrolu exportu.

17. Odškodnenie

Zákazník súhlasí, že spoločnosť IBM odškodní, bude brániť a nedovolí poškodiť žiadnymi nárokmi tretích strán vyplývajúcich z alebo súvisiacich s: 1) porušením politiky Akceptovateľného používania zo strany Zákazníka alebo ktoréhokoľvek Užívateľa IBM SaaS; alebo 2) Obsahom, ktorý bol vytvorený v rámci IBM SaaS alebo bol poskytnutý, presunutý alebo prenesený do IBM SaaS Zákazníkom alebo ktorýmkoľvek Užívateľom IBM SaaS.

18. Neoprávnený zásah do autorských práv

Politikou spoločnosti IBM je rešpektovanie práv na duševné vlastníctvo ostatných. Ak chcete nahlásiť porušovanie autorských práv, navštívte stránku Digital Millennium Copyright Act Notices na adrese <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Záruka a vyluky

19.1 Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb a vylúčenia záruk

Služba IBM SaaS je poskytovaná na základe ustanovení zmluvy SLA (Service Level Agreement), ktorá je prílohou týchto Podmienok používania, a opravných prostriedkov uvedených v zmluve SLA. Zmluva o úrovni poskytovaných služieb predstavuje jediný a výhradný nápravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na záväzky týkajúce sa úrovne poskytovaných služieb definovaných v tejto zmluve.

V SÚLADE SO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB ALEBO AKÝMKOĽVEK ZÁKONOM VYŽADOVANÝMI ZÁRUKAMI, KTORÉ NIE JE MOŽNÉ VYLÚČIŤ, SPOLOČNOSŤ IBM NEUDEĽUJE ŽIADNE VÝSLOVNÉ ANI MLČKY PREDPOKLADANÉ ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA SLUŽBY IBM SaaS VRÁTANE, ALE BEZ OBMEDZENIA NA, AKÝCHKOĽVEK MLČKY PREDPOKLADANÝCH ZÁRUK ALEBO PREDPOKLADOV PREDAJNOSTI, USPOKOJIVEJ KVALITY, VHODNOSTI NA KONKRÉNY ÚČEL A PRÁVNY NÁROK A ŽIADNU ZÁRUKU ALEBO PREDPOKLAD NEPORUŠENIA PRÁV.

Spoločnosť IBM nezaručuje, že bude zabezpečovať neprerušovanú, bezpečnú alebo bezchybnú prevádzku služby IBM SaaS, že bude schopná zamedziť narušeniam poskytovania služby IBM SaaS zo strany tretích strán a že opraví všetky chyby.

Zákazník je zodpovedný za výsledky dosiahnuté používaním služby IBM SaaS.

20. Jedinečné podmienky ponuky IBM SaaS

V spojitosti so Zákazníkovým používaním IBM SaaS Zákazník potvrdzuje a súhlasí že: (i) mená Užívateľov IBM SaaS, ich tituly, názvy spoločností a fotografie môže Užívateľ IBM SaaS zverejniť ako časť profilu ("Profil") a že Profil si môžu zobrazit' iní Užívatelia IBM SaaS a (ii) Zákazník môže kedykoľvek požiadať o opravu Profilu Užívateľa IBM SaaS alebo o jeho odstránenie z IBM SaaS a takýto Profil bude opravený alebo odstránený, alebo odstránenie môže zamedziť prístup k IBM SaaS.

Ak Zákazník alebo Užívateľ IBM SaaS prenáša Obsah na webové stránky alebo do služieb tretích strán, ktoré sú prepojené s alebo sprístupnené cez IBM SaaS, Zákazník a Užívateľ IBM poskytne IBM súhlas s povolením všetkých takýchto prenosov Obsahu, ale tieto interakcie budú výhradne medzi Zákazníkom a webovými stránkami a službami tretích strán. IBM neposkytuje žiadne záruky ani prehlásenia ohľadom webových stránok alebo služieb tretích strán a nenesie žiadnu zodpovednosť za tieto webové stránky alebo služby tretích strán.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Predplatné služby IBM Coremetrics Web Analytics obsahuje nasledovné:

- a. Zákazníkovi spoločnosť IBM na základe hodnotenia poskytne primeraný počet identifikátorov ClientID pre jeho konkrétne potreby webovej analýzy. V prípade potreby uvedené zahŕňa od 1 do

50 identifikátorov ClientID pre Zákazníka zdarma. Všetky identifikátory ClientID nad 50 podliehajú dodatočnému poplatku.

- b. IBM Coremetrics Explore (obsahuje 50 zostáv Explore report mesačne)
- c. 10 segmentov zostáv
- d. 4 okná priradenia
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. Profily IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. Podpora IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (migrácia za poplatok)
- m. Maximálne jedno (1) ID klienta dostupné pre IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Uložené „Údaje aktivity počas relácie“ zahŕňajú, no nie sú obmedzené na, podrobné záznamy súvisiace s reláciou Návštevníka vrátane časových značiek, kategórií a identifikátorov všetkých stránok, ktoré boli zobrazené počas relácie Návštevníka. Služba IBM Coremetrics bude uchovávať Údaje aktivity počas relácie po dobu trinásť (13) týždňov. Po uplynutí tohto časového obdobia budú Údaje aktivity počas relácie vymazané. Toto zhromažďovanie údajov ovplyvní vykazovanie „nastavenia“ (vykazovanie vyžadujúce konfiguráciu a spustenie zo strany užívateľa) vrátane, ale bez obmedzenia na, vykazovania One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis a On-Site Link Analysis vzťahujúcich sa na časové obdobia, ktoré boli zhromaždené.
- o. Uložené „Údaje zostáv LIVEview“ zahŕňajú, ale nie sú obmedzené na, údaje používané na zobrazenie výsledkov v zostavách LIVEview click overlay report pre užívateľom nastavené časové obdobie, ako aj na iných miestach, na ktorých sa tieto údaje používajú, vrátane, no bez obmedzenia na, sťahovania, exportovania a zostavy Page Zoom report. Služba IBM Coremetrics bude uchovávať Údaje zostáv LIVEview po dobu trinásť (13) týždňov. Po uplynutí tohto časového obdobia budú Údaje zostáv LIVEview vymazané.
- p. Uložené „Údaje o aktivite Návštevníka“ zahŕňajú, no nie sú obmedzené na, históriu stránok, produktov, marketingových aktivít, objednávok a iných vybraných aktivít súvisiacich s Návštevníkom. Služba IBM Coremetrics bude uchovávať Údaje o aktivite Návštevníka po dobu trinásť (13) mesiacov. Po uplynutí tohto časového obdobia budú Údaje o aktivite Návštevníka vymazané. Toto zhromažďovanie údajov ovplyvní vykazovanie „nastavenia“ (vykazovanie vyžadujúce konfiguráciu a spustenie zo strany užívateľa) vrátane, ale bez obmedzenia na, analýz segmentov profilu pre zhromaždené časové obdobia.
- q. Uložené „Údaje profilu LIVE“ zahŕňajú atribúty profilu Návštevníka vrátane, ale bez obmedzenia na, registračných údajov Návštevníka, ako sú e-mailová adresa, pohlavie, vek a vzdelanie a kľúčové míľniky Návštevníka vrátane, ale bez obmedzenia na, dátumu prvej návštevy, celkovej minutej sumy a zdroja prvotnej referencie. Služba IBM Coremetrics bude uchovávať Údaje profilu LIVE Klienta po dobu trvania Doby predplatného.
- r. Uložené „Údaje štandardnej zostavy“ zahŕňajú zostavy s odporúčanými postupmi a riadiace panely, ktoré služba IBM Coremetrics automaticky spracováva každú noc bez nastavenia zo strany Klienta. Služba IBM Coremetrics bude uchovávať Štandardné zostavy Klienta po dobu dvadsaťsedem (27) mesiacov. Toto zhromažďovanie zostáv bude mať vplyv aj na voliteľné zobrazenia zostáv. Poznámka: Údaje metriky Top Line (Časť 2(c)(iii)) sa budú uchovávať po dobu trvania Doby predplatného.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Pre službu IBM Coremetrics Enterprise Analytics platia nasledovné zmeny na predmet obsahu IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Obsahuje celkom 50 zostáv Explore report mesačne, bez ohľadu na to, koľko lokalít Coremetrics Enterprise Analytics spravuje. Každá odovzdaná zostava Explore report spustená na lokalite sa bude počítať samostatne pre účely obsiahnutého počtu 50.

- b. Obsahuje 10 segmentov zostáv pre každú lokalitu, ktorú spravuje Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Pre každú lokalitu spravovanú službou Coremetrics Enterprise Analytics sa budú poskytovať štyri (4) okná priradenia.

20.3 Služba IBM Coremetrics Benchmark Service

Hoci Služby IBM Benchmark Services predstavujú štandardnú súčasť IBM SaaS, účasť je *dobrovoľná*. V prípade, že si Zákazník želá *nezúčastniť* sa, prosím upovedomiť Obchodného zástupcu spoločnosti IBM. Zákazník berie na vedomie, že na to, aby spoločnosť IBM mohla poskytovať služby Benchmarking Services, musí pripraviť, pristupovať, spracovať a analyzovať Sumárne údaje týkajúce sa Zákazníkov spoločnosti IBM a použiť Sumárne údaje o Zákazníkoch pre vyplnenie Agregovaných údajov použitých v každej službe IBM Benchmarking Service. Spoločnosť IBM nesmie poskytnúť Sumárne údaje Zákazníka žiadnej tretej strane ani ich verejne sprístupniť spôsobom, ktorý umožňuje identifikáciu Zákazníka alebo jeho produktovej značky alebo ochranných známk, alebo akéhokoľvek Návštevníka. V súlade s uvedeným a v súvislosti s poskytovaním služieb IBM Benchmarking Services spoločnosti IBM žiadne ustanovenie tejto Zmluvy nebráni v tom, aby: (i) pridala Sumárne údaje Zákazníka k Sumárnym údajom iného zákazníka a vytvorila tak oblasť Agregovaných údajov, použila Sumárne údaje Zákazníka pre pristupovanie k alebo analyzovanie Agregovaných údajov, alebo sprístupnila alebo použila také Agregované údaje; alebo (ii) použila Sumárne údaje Zákazníka pre poskytnutie Služieb Zákazníkovi a umožnenie Zákazníkovi zúčastniť sa služby IBM Benchmarking Service. Sumárne údaje Zákazníka za žiadnych okolností nemožno zverejniť, okrem prípadu, ak Zákazník poskytne iný predchádzajúci písomný súhlas. Bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti IBM Zákazník nesmie distribuovať alebo iným spôsobom poskytovať prístup k správe IBM Benchmarking report alebo jej obsahu, alebo ľubovoľným Sumárnym údajom či Agregovaným údajom poskytnutým Zákazníkovi alebo tretím stranám, pokiaľ sa nejedná o takých poradcov a kontrahentov, ktorí pracujú v súvislosti s využitím Služieb Zákazníkom a v každom prípade podliehajú dohode o zachovaní mlčanlivosti vo forme podobnej doložke o mlčanlivosti tejto Zmluvy. Zostavy IBM Benchmarking a ich obsah ako aj Agregované údaje sú majetkom spoločnosti IBM a predstavujú dôverné informácie spoločnosti IBM tak, ako je zadané v doložke o mlčanlivosti tejto Zmluvy. Zákazník môže svojim zamestnancom a konzultantom poskytnúť kópie a prístup k správe IBM Benchmarking Service report, za predpokladu, že také osoby sú poučené o ich povinnosti nezverejňovať také správy alebo ich obsah tretím stranám.

- a. **“Sumárne údaje”** sú definované ako určité ukazovatele o kľúčovom vývoji jedného Zákazníka spoločnosti IBM.
- b. **“Agregované údaje”** sú definované ako všetky Sumárne údaje od každého Zákazníka spoločnosti IBM, ktorý sa zúčastňuje služby IBM Benchmarking Service, vrátane ich Podskupín.
- c. **“Podskupina”** je definovaná ako skupina najmenej 4 zákazníkov, ktorí sa zúčastňujú Služby IBM Benchmarking Service, pričom každý člen každej Podskupiny pôsobí v podobnom odvetví na báze predávaných produktov a cieľových trhov (napr. odevy, šperky, kancelárske potreby, atď.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Služba Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service poskytuje štandardizovaný balík na exportovanie údajov zahrňujúci neformátované údaje Zákazníka, ktoré sú dostupné v službe IBM Coremetrics. Služba Standard Data Export Service pozostáva z viacerých súborov definovaných formátov obsahujúcich informácie o aktivitách Návštevníka, navštívených stránkach, produktoch, akciách s nákupným košíkom, registráciách, objednávkach/transakciách a technických vlastnostiach Návštevníka. Údaje sú štruktúrované do viacerých údajových súborov. Export môže byť naplánovaný denne alebo týždenne.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

Služba Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service poskytuje štandardizovaný balík na exportovanie údajov na jednorazové použitie zahrňujúce neformátované údaje Zákazníka, ktoré sú dostupné v službe IBM Coremetrics. Exportovaný časový rozsah údajov závisí od parametrov vymazania údajov určených v tejto Časti 20, avšak bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia, exportovaný časový rozsah je obmedzený na maximálne dva roky historických údajov Zákazníka. Údaje sú štruktúrované rovnakým spôsobom ako údaje v službe IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Služby Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services oprávňujú Zákazníka získať predplatený typ a mesačný počet jedinečných Rozšírených zostáv. Napríklad:

- Služba IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports oprávňuje Zákazníka získať maximálne 5 mesačných jedinečných Rozšírených zostáv, ktoré spoločnosť IBM kategorizuje ako Jednoduché z hľadiska zložitosti.
- Služba IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports oprávňuje Zákazníka získať maximálne 2 mesačné jedinečné Rozšírené zostavy, ktoré spoločnosť IBM kategorizuje ako Zložité.

Jednoduché zostavy sú definované ako zostavy, ktoré obsahujú menej ako 1 milión riadkov údajov a ich vstupom sú iba údaje webovej analýzy Zákazníka zhromaždené službou IBM Coremetrics a žiadne ďalšie importované údaje alebo výstup z iných zostáv. Všetky ďalšie zostavy sú definované ako Zložité zostavy.

Ak Zákazník vyžaduje túto funkciu Rozšírených zostáv, Zákazníkovi sa bude účtovať poplatok uvedený vo vlastnom popise prác, ktorý sa bude riadiť samostatnou zmluvou o odborných službách uzavretou medzi spoločnosťou IBM a Zákazníkom.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Služba Coremetrics Web Analytics Retention Extension poskytuje Zákazníkovi možnosť uchovávať niektoré prvky uložených údajov na dlhšie obdobie, menovite:

- ďalších 12 týždňov uchovávanía Údajov o aktivite počas relácie
- ďalších 12 mesiacov uchovávanía Údajov o aktivite Návštevníka
- ďalších 12 mesiacov uchovávanía statických zostáv
- ďalších 12 týždňov uchovávanía Údajov trvalých segmentov zostáv

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Služba Coremetrics Explore Retention Extension poskytuje Zákazníkovi možnosť uchovávať niektoré prvky uložených údajov na dlhšie obdobie, menovite:

- ďalších 12 mesiacov uchovávanía údajov IBM Coremetrics Explore
- ďalších 12 mesiacov uchovávanía zostáv IBM Coremetrics Explore

21. Všeobecné ustanovenia

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže využívať súbory cookie a technológie sledovania na zhromažďovanie a využívanie základných štatistických údajov o využívaní služby IBM SaaS zo strany Zákazníka v súlade s Vyhlásením o ochrane osobných údajov spoločnosti IBM uvedeným na adrese <http://www.ibm.com/privacy>.

Ak sa bude ľubovoľné ustanovenie týchto Podmienok používania považovať za neplatné alebo nevykonateľné, zostávajúce ustanovenia týchto Podmienok používania zostávajú plne platné a účinné. Ak niektorá zo strán nebude trvať na presnom plnení alebo na uplatňovaní si práva, na ktoré má nárok, môže tak urobiť neskôr, buď v spojitosti s týmto neplnením alebo s akýmkoľvek následným neplnením. Všetky podmienky, ktoré vo svojej podstate presahujú ukončenie alebo zrušenie týchto Podmienok používania alebo platnej Doby predplatenia, zostávajú v platnosti až do ich splnenia a vzťahujú sa na riadnych nástupcov a nadobúdateľov.

22. Úplná zmluva

Úplná zmluva medzi zmluvnými stranami, ktorá nahrádza všetku predchádzajúcu ústnu alebo písomnú komunikáciu medzi Zákazníkom a spoločnosťou IBM, sa skladá z týchto Podmienok používania a Zmluvy. Ak nastane konflikt medzi podmienkami týchto Podmienok používania a podmienkami Zmluvy, potom budú Podmienky používania nadradené Zmluve.

Dodatočné alebo odlišné podmienky v akejkoľvek písomnej komunikácii od Zákazníka (ako je napríklad nákupná objednávka, potvrdenie alebo e-mail) sú neplatné. Tieto Podmienky používania je možné upraviť iba spôsobom uvedeným v tomto dokumente.

Podmienky používania IBM SaaS

Časť 2 – Podmienky pre jednotlivé krajiny

Nasledovné podmienky nahrádzajú alebo upravujú podmienky uvedené v Časti 1. Všetky podmienky obsiahnuté v Časti 1, ktoré tento dodatok neupravuje, zostávajú platné v nezmenenom znení. Táto Časť 2 obsahuje zmeny týchto Podmienok používania a je usporiadaná nasledovne:

- Zmeny pre krajiny Ázie a Tichomorja a
- Zmeny pre krajiny Európy, Blízkeho východu a Afriky

ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

AUSTRÁLIA

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.

NOVÝ ZÉLAND

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

DODATKY PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)

ČLENSKÉ ŠTÁTY EÚ

Do časti 19 sa vkladá nasledovný text: Záruka a Výluky:

V Európskej únii (ďalej len „EÚ“) majú spotrebitelia zákonné práva podľa národnej legislatívy upravujúcej predaj spotrebného tovaru. Tieto práva nie sú dotknuté ustanoveniami tejto Časti 19: Záruka a výluky.

RAKÚSKO

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.

NEMECKO

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.

ÍRSKO

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).

ÍRSKO A SPOJENÉ KRÁĽOVSTVO

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.

Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb (SLA) sa vzťahuje na nasledujúce služby 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
- Služba IBM Coremetrics Intelligent Offer
- Služba IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

Spoločnosť IBM poskytuje túto Zmluvu svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto Zmluvy, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia registračného obdobia Zákazníka.

1. Definície

- „Doba výpadku aplikácie“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého užívateľa tých častí aplikačného rozhrania, ktoré sú hosťované na systémoch spoločnosti IBM, nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za "Dobu výpadku" sa nepovažuje, ak ľubovoľný užívateľ môže používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia.
- „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby začínajúci 00:00 CET (stredo európskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredo európskeho času) v posledný deň mesiaca.
- „Zákazník“ predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí Službu priamo od spoločnosti IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením ľubovoľných hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktorá vyplýva z jej zmluvy o Službe so spoločnosťou IBM.

- g. „Doba výpadku“ predstavuje Dobu výpadku aplikácie alebo Dobu výpadku spracovania vstupných údajov, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
- plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - Problémov s aplikáciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany.
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe inými osobami prostredníctvom hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
 - Dodržanie návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- h. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- i. „Vyššia moc“ znamená nezavinenu udalosť, terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky Denial of Service a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.
- j. „Doba výpadku zhromažďovania vstupných údajov“, ak sa uplatňuje, predstavuje časové obdobie, počas ktorého Služba nebola schopná zhromažďovať vstupné údaje prostredníctvom prvkov spracovania vstupných údajov Služby.
- k. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.
- l. „Služba“ predstavuje Službu, na ktorú sa vzťahuje táto zmluva SLA, ako je uvedené na prvej strane tejto zmluvy SLA.
- m. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udaloosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú Službu, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udaloosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udaloosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udaloosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka je povinná predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do 3 pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Žiadosti.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Dobu výpadku, ktorá sa vzťahuje na príslušnú Úroveň služieb uvedenú v tabuľke nižšie. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Ak Zákazník nahlási súčasný výskyt Udaloosti Doby výpadku aplikácie a Udaloosti Doby výpadku spracovania vstupných údajov, spoločnosť IBM bude pokrývať sa obdobia Doby výpadku považovať za jedno obdobie Doby výpadku, a nie ako dve samostatné obdobia Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľkách nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

Pre kombinované Služby (individuálne Služby predávané spolu v balíku za jednu upravenú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe jednej upravenej mesačnej ceny za Kombinované Služby a

nie mesačného predplatného pre každú Službu samostatne. Zákazník môže odoslať Žiadosti súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.

Ak Zákazník zakúpil Službu od platného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie Služby a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa žiadosť týka, zníženej o 50 %.

Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť dvadsať percent (20 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zväži Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.

KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOL'VEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovně služieb

Služba	Príslušná Úroveň služieb	
	Dostupnosť aplikácie v priebehu Zmluvného mesiaca	Dostupnosť Zhromažďovania vstupných údajov počas Zmluvného mesiaca
IBM Unica Marketing Operation on Demand	ÁNO	NIE
IBM Unica Digital Profiler	ÁNO	ÁNO
IBM Unica Email Optimization	ÁNO	ÁNO
IBM Unica eReputation Manager	ÁNO	NIE
IBM Unica eDesign Optimizer	ÁNO	ÁNO
IBM Unica eContent Scorer	ÁNO	ÁNO
IBM Unica eDelivery Tracker	ÁNO	ÁNO
IBM Unica Social Email Analytics	ÁNO	ÁNO
IBM Unica eMessage	ÁNO	ÁNO
IBM eMessage Post Click Analytics	ÁNO	ÁNO
IBM Coremetrics Web Analytics	ÁNO	ÁNO
IBM Coremetrics Lifecycle	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics Impression Attribution	ÁNO	ÁNO
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics Social Analytics	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	ÁNO	NIE

Služba IBM Coremetrics Intelligent Offer	ÁNO	ÁNO
Služba IBM Coremetrics Search Marketing	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics LIVEmail	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics Explore	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics AdTarget	ÁNO	NIE
IBM Coremetrics Content Recommendations	ÁNO	ÁNO

Dosiahnutá úroveň poskytovaných služieb počas Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
99 % - 99,949 %	2 %
98 % - 98,999 %	5 %
97 % - 97,999 %	12 %
Menej ako 97,000 %	20 %

Percento „dosiahnutej úrovne poskytovaných služieb“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci, pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Príklad: celkovo 50 minút výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= 2% kredit za nedostupnosť pre 99,884 % Dosiahnutá úroveň služieb
--	---

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neproduktívne prostredie, najmä testovanie, obnovenie po havárii, otázky a odpovede alebo vývoj.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.
- zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.