

## IBM Coremetrics Web Analytics

Določbe teh IBM-ovih pogojev uporabe so dodatek k določbam IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage, IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage Express ali IBM-ove mednarodne pogodbe za izbrane ponudbe IBM SaaS ("pogodba"). Pred uporabo platforme IBM SaaS in katere koli povezane programske opreme za omogočanje je potrebno podrobno prebrati te pogoje uporabe za IBM SaaS ("pogoji uporabe" ali "ToU"). Naročnik sme uporabljati platformo IBM SaaS in programsko opremo za omogočanje samo, če najprej sprejme te pogoje uporabe. Z dostopom, naročilom ali uporabo platforme IBM SaaS ali programske opreme za omogočanje ali klikom na gumb "Soglašam" naročnik soglaša s temi pogoji uporabe.

**ČE SPREJEMATE TE POGOJE V IMENU NAROČNIKA, ZAGOTAVLJATE IN JAMČITE, DA IMATE VSA POOBLASTILA, DA LAHKO NAROČNIKA ZAVEŽETE K UPOŠTEVANJU TEH POGOJEV UPORABE. ČE NAROČNIK NE SOGLAŠA S TEMI POGOJI UPORABE ALI NIMATE VSEH POOBLASTIL, DA BI LAHKO NAROČNIKA ZAVEZALI K UPOŠTEVANJU TEH POGOJEV UPORABE, POTEM NE SMETE NA NOBEN NAČIN UPORABLJATI NOBENE FUNKCIJE, KI SE PONUJA KOT DEL PLATFORME IBM SAAS, ALI SODELOVATI V NJEJ, NITI UPORABLJATI PROGRAMSKE OPREME ZA OMOGOČANJE.**

### 1. del – Splošne določbe

#### 1. Namen

Ti pogoji uporabe za IBM SaaS ("pogoji uporabe") veljajo za naslednjo platformo 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

Zgolj za namene teh pogojev uporabe se izraz "IBM SaaS" nanaša na ponudbo IBM SaaS, opisano v 1. razdelku.

Naročnik lahko uporablja IBM SaaS samo v času pristojnega naročniškega obdobja.

#### 2. Definicije

Uporabljeni izrazi, ki niso določeni v teh pogojih uporabe, so določeni v pogodbi. Za namene teh pogojev uporabe izraz "Program" vključuje izraz "program", kot se lahko uporablja v pogodbi, izraz "transakcijski dokument" pa vključuje izraz "ponudba IBM SaaS".

**Programska oprema za omogočanje** – kateri koli program in z njim povezano gradivo, ki ga naročniku posreduje IBM ali tretja oseba kot del ponudbe IBM SaaS za izboljšanje dostopa do platforme IBM SaaS in njene uporabe.

**Izvajanje zasebnosti:** – izvajanje zasebnosti, ki jo najdete na internetni strani na naslovu <http://www.ibm.com/privacy>, in vsaka naknadna sprememba.

#### 3. Splošni pogoji obračunavanja

##### 3.1 Metrike

Milijon klicev strežnika (MSC-ji) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. MSC-ji so en (1) milijon klicev strežnika. Klic strežnika so podatki, ki jih prejme in obdela IBM SaaS kot rezultat označenega dogodka, ki ga je začel sledeni obiskovalec za en ClientID. Klic strežnika, ki ga obdelajo drugi ClientID-ji, se šteje kot edinstveni klic strežnika za vsak unikatni ClientID. ClientID ločuje in/ali nadzoruje pravice za dostop do podatkov v platformi IBM SaaS, ki lahko obsegajo podatke iz enega ali

več naročnikovih spletnih mest. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje števila milijona ključev strežnika, ki se uporabijo v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Milijon tržnih vtisov (MMI-ji) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. MMI-ji so en (1) milijon zbranih in obdelanih tržnih vtisov. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje števila MMI-jev, ki se uporabljajo v določenem časovnem obdobju, navedenem v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

ID entitete je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. ID entitete je edinstveni identifikator, ki je lahko v okolju SaaS imenovan z različnimi izrazi, ki lahko v platformi IBM SaaS vključujejo ClientID, ID naročnika, ID partnerja, ID dobavitelja, ID prodajalca ali EDI ID (vendar brez omejitve na našeto). Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje števila ID-jev entitete, ki so identificirani v platformi IBM SaaS v določenem časovnem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Za IBM SaaS ID entitete (v uporabi SaaS pogosto imenovan kot ClientID) ločuje in/ali izvaja nadzor nad pravicami za dostop do podatkov v platformi IBM SaaS, ki lahko obsegajo podatke iz enega ali več spletnih mest. Če naročnik preseže znesek, do katerega je upravičen v platformi IBM SaaS, so potrebni dodatni ID-ji entitete.

Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih in/ali izobraževalnih storitev, vključno z izobraževalnim dogodkom, poslovno analizo ali dogodkov dobavljivih storitev, vendar ne omejeno nanje. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.

## **3.2 Plačila in zaračunavanje**

### **3.2.1 Nastavitev**

Ob prvem omogočanju platforme SaaS bodo zaračunani enkratni stroški za namestitvev. Znesek in obdobje obračunavanja bosta navedena v transakcijskem dokumentu in bosta ustrezno obračunana.

### **3.2.2 Možnosti obračunavanja**

Naročniško obdobje za to ponudbo IBM SaaS je mogoče skleniti za največ šestdeset (60) mesecev.

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu. Možnosti obračunavanja za naročnino za platformo IBM SaaS so naslednje:

- a. Celotni znesek vnaprej
- b. Mesečno (za nazaj)
- c. Četrletno (vnaprej)
- d. Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov.

### **3.2.3 Delni mesečni stroški**

Delni mesečni znesek je sorazmerni dnevni znesek, ki bo naročniku zaračunan v prvem računu. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

### **3.2.4 Zaračunavanje presežkov**

Če naročnikova dejanska uporaba platforme IBM SaaS v katerem koli poslovnem četrletju (na osnovi koledarskega leta) za trikrat (3) presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, potem se bo naročniku izdal račun za presežek, in sicer v skladu s cenami presežkov, določenimi v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. Če ima naročnik platformo zagotovljeno v danem poslovnem četrletju, bo presežek ustrezno povrnjen.

### **3.2.5 Namestitev na zahtevo**

Za dele namestitve na zahtevo se bo izdal račun na podlagi naročila, poslanega IBM-u, plačal pa se bo v skladu z določbami iz pogodbe ali transakcijskega dokumenta.

### 3.2.6 Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebje)

Znesek in obdobje obračunavanja za dodatne oddaljene storitve bosta navedena v transakcijskem dokumentu in bosta ustrezno obračunana.

## 4. Ustvarjanje računa in dostop

Ko se uporabniki platforme IBM SaaS registrirajo za račun (v nadaljevanju "račun"), jim IBM posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki platforme IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik lahko kadar koli zahteva, da se kateri koli osebni podatek, ki je bil posredovan pri registraciji za račun ali uporabi platforme IBM SaaS popravi ali odstrani iz podatkov v računu; tak podatek bo popravljen ali odstranjen, vendar lahko odstranitev prepreči dostop do platforme IBM SaaS.

Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik platforme IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati platformo IBM SaaS v imenu naročnika.

## 5. Zamenjave

Nekatere ponudbe IBM SaaS je mogoče pridobiti po znižani ceni, če naročnik z njimi zamenjuje nekatere obstoječe ponudbe IBM SaaS. Naročnik soglaša, da IBM onemogoči uporabo zamenjane ponudbe IBM SaaS, kadar je naročniku omogočen dostop do nadomestne ponudbe IBM SaaS.

## 6. Programska oprema za omogočanje

Ta ponudba IBM SaaS lahko vključuje programsko opremo za omogočanje, ki jo zagotavlja IBM ali drug ponudnik. Če naročnik prenese ali namesti katero koli programsko opremo za omogočanje, s tem soglaša, da bo to programsko opremo za omogočanje uporabljal samo za olajšanje ali omogočanje svojega dostopa do platforme IBM SaaS in njene uporabe in za noben drug namen. Če je programski opremi za omogočanje v času namestitve ali prenosa priložena ločena licenčna pogodba (na primer IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") oziroma pogodba družbe IBM ali tretje osebe), je potrebno pri uporabi upoštevati določila take ločene pogodbe. Naročnik soglaša, da s sprejemom teh pogojev uporabe ali prenosom, namestitvijo oziroma uporabo programske opreme za omogočanje sprejema in potrjuje take pogoje.

Programska oprema za omogočanje, priložena ponudbi IBM SaaS, je naslednja:

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

## 7. Namestitev na zahtevo

Dele namestitve na zahtevo, povezane s platformo IBM SaaS, lahko naročnik naroči po potrebi, zanje pa veljajo ti pogoji uporabe, pogodba in morebiten veljavni transakcijski dokument.

V okviru platforme IBM SaaS je mogoče naročiti naslednje dele namestitve na zahtevo:

- IBM Coremetrics Web Analytics Additional ClientID Implementation

## 8. Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebje)

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Zagotavlja do 40 ur oddaljenega svetovanja, najboljših praks, usposabljanja in konfiguriranja za uvajanje ("onboarding") naročnikov v IBM Coremetrics Web Analytics. Storitve potečejo 90 dni po nakupu, tudi če niso bile izkoriščene vse ure.

### 8.2 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Zagotavljajo do 10 ur oddaljenega svetovanja, najboljših praks, usposabljanja in konfiguriranja za uvajanje ("onboarding") naročnikov v IBM Coremetrics LIVEMail. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Za odjemalce dinamične dostave zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, najboljših praks, usposabljanja in konfiguriranja za uvajanje ("onboarding") naročnikov v IBM Coremetrics Content Recommendations. Za odjemalce preproste dostave te storitve zagotavlja do 40 ur. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Zagotavljajo do 16 ur oddaljene analize naročnikovega spletnega mesta za optimalno označevanje. To lahko vključuje (vendar ni omejeno na) zagotavljanje najboljših praks in določanje zahtev glede označevanja ter prepoznavanje vrzeli pri označevanju. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Zagotavljajo do 48 ur usmerjanja z uporabo napredne analize za podrobno razumevanje rezultatov spletnega mesta ter ugotavljanje ključnih težav in točk izgube. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Zagotavljajo do 48 ur podrobne analize na podlagi zmogljivosti vrst obiskovalcev in kanalov po celotnem spletnem mestu odjemalca, od vstopa do odhoda. Ta ponudba prav tako omogoča ocenjevanje zdravja mesta glede na izkušnjo naročnika v življenjskem ciklu in zagotavlja priložnosti za izboljšanje izkušnje obiskovalcev na glavnih točkah pretvorbe. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Zagotavlja do 50 ur pospešenega zbiranja podatkov osnovnega stanja, tako da omogoča globalno datoteko Javascript po meri za obravnavanje naročnikovih zahtev glede označevanja in dokumentov, da lahko ohrani datoteko javascript. Storitve je mogoče kupiti na spletno domeno in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Ta delavnica vključuje do 40 ur usposabljanja - novim in obstoječim strankam pomaga pri učinkoviti uporabi podatkov za izboljšano analizo in sprejemanje odločitev. Zagotavlja usmerjanje pri ključnih indikatorjih zmogljivosti in uporabi poročil za doseganje poslovnih ciljev. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Ta delavnica vključuje do 40 ur usposabljanja - naročnikovim poslovnim direktorjem omogoča učinkovitejšo uporabo podatkov za izboljšano analizo in razvoj strategije označevanja z atributi za zagotavljanje najboljše analize. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

### **8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop**

Ta delavnica vključuje do 30 ur usposabljanja - nove in obstoječe stranke se naučijo, kako lahko pravilno označijo spletno mesto brez pomoči systemskega inženirja. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

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

Ta delavnica vključuje do 32 ur - naročniku pomaga pri izdelavi zmogljivega ogrodja za kategorizacijo trženja za izboljšanje podatkov, ki se uporabljajo v trženjskih poročilih. Storitve je mogoče kupiti na ClientID in se končajo 90 dni od datuma nakupa ne glede na število porabljenih ur.

## **9. Prekinitev dostopa do platforme IBM SaaS in odpoved**

### **9.1 Prekinitev dostopa**

#### **9.1.1 Prekinitev uporabniškega računa**

IBM si pridržuje pravico, da takoj prekine ali onemogoči uporabniški dostop do platforme IBM SaaS in/ali izbrše uporabniško vsebino IBM SaaS, ki je predmet kršitve, če uporabnik platforme IBM SaaS krši pogoje uporabe, pogodbo ali pravilnik o sprejemljivi uporabi, si nezakonito prisvoji IBM-ove pravice

intelektualne lastnine ali krši pristojno zakonodajo. IBM bo naročnika obvestil o morebitni prekinitvi dostopa ali preklicu.

### **9.1.2 Prekinitev naročnikovega računa**

Če naročnik zamuja s plačilom računa 30 dni ali več (z izjemo morebitnih spornih bremenitev), si IBM poleg drugih pravic in pravnih sredstev pridržuje pravico, da prekine zagotavljanje platforme IBM SaaS uporabniku, ne da bi za to na kakršen koli način odgovarjal uporabniku, in sicer dokler niso taki zneski v celoti plačani; pri tem velja, da IBM take prekinitve ne bo izvedel, ne da bi naročnika najmanj 10 dni prej pisno obvestil o zamujanju s plačilom.

## **9.2 Odpoved**

IBM lahko naročniku prekine dostop do platforme IBM SaaS, če ta ne upošteva določil pogodbe ali teh pogojev uporabe in takih kršitev ne odpravi v razumnem času po prejemu IBM-ovega pisnega obvestila. Ob prekinitvi se naročniku prekličejo ter onemogočijo dostop do platforme IBM SaaS in druge pravice. V takem primeru morajo naročnik in njegovi uporabniki platforme IBM SaaS prenehati uporabljati platformo IBM SaaS ter morajo uničiti vse kopije povezane programske opreme za omogočanje, ki jo imajo v lasti ali jo upravljajo.

## **10. Podaljšanje naročniškega obdobja**

### **10.1 Samodejno podaljšanje naročniškega obdobja**

Za naročnike v okviru IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage ali IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage Express določbe prvih dveh odstavkov v razdelku 3.5.4 pogodbe: Letna obnoveitev naročnine na programsko opremo in podporo ter izbrano podporo, vključno s pogoji, ki veljajo za posamezne države, veljajo za to ponudbo IBM SaaS, le da za namene teh pogojev uporabe:

- a. izraza "naročnina na programsko opremo in podporo" ali "izbrana podpora" se zamenjata z izrazom "naročniško obdobje za IBM SaaS"; in
- b. če želi naročnik preprečiti samodejno podaljšanje naročniškega obdobja za IBM SaaS, mora devetdeset (90) dni pred iztekom trenutnega naročniškega obdobja pisno obvestiti IBM o odpovedi.

### **10.2 Potrebno je podaljšanje s strani naročnika**

Za naročnike v okviru IBM-ove mednarodne pogodbe za izbrane ponudbe IBM SaaS, ne glede na katere koli nasprotujoče določbe v tej pogodbi (vključno s pogoji, ki veljajo za posamezne države), se ponudba IBM SaaS ob koncu začetnega naročniškega obdobja ne podaljša. Če želi naročnik po preteku začetnega naročniškega obdobja nadaljevati z uporabo platforme IBM SaaS, mora pridobiti novo naročnino za IBM SaaS v skladu z določbami IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage ali IBM-ove mednarodne pogodbe Passport Advantage Express.

## **11. Vzdrževanje v sili in redno vzdrževanje po razporedu**

IBM lahko izvaja redno vzdrževanje po razporedu prek oken za vzdrževanje, ki jih je definiral IBM. Sicer pa lahko pride tudi do drugega načrtovanega ali nenačrtovanega nedelovanja.

IBM SaaS v tem času ne bo na voljo.

## **12. Posodobitve; ustrezni pogoji in pooblastilo za samodejne posodobitve**

Ta določila uporabe veljajo za vse izboljšave, spremembe, različice, revizije, posodobitve, dopolnila, komponente dodatkov in zamenjave za IBM SaaS (s skupnim imenom "posodobitve"), ki jih IBM morda zagotovi ali ponudi za IBM SaaS, pri čemer lahko za take posodobitve posreduje tudi dodatna določila. Naročnik pooblašča IBM in soglašča, da sme IBM v skladu z IBM-ovi standardnimi operativnimi postopki samodejno prenesti, dostopati do, namestiti ali na drug način zagotoviti posodobitve za IBM SaaS, in sicer brez posebnega obvestila ali potrebe po privolitvi. IBM ni dolžan izdelati, nuditi ali namestiti posodobitev, in nobene izjave iz teh pogojev uporabe ni dovoljeno razlagati na takšen način.

## **13. Posodobitve pogojev uporabe**

IBM si pridržuje pravico do spreminjanja teh pogojev uporabe zaradi posodobitev, ki jih za IBM SaaS zagotovi med naročniškim obdobjem in ker to zahteva veljavna zakonodaja, pri čemer mora obvestiti naročnika vsaj trideset (30) dni pred tem. Podaljšanja naročnine urejajo veljavni pogoji uporabe v času podaljšanja.

## 14. Tehnična podpora

V času naročniškega obdobja se zagotavlja tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS in programsko opremo za omogočanje. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori so na voljo na naslednjem URL-ju:

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

## 15. Zasebnost in varnost podatkov

### 15.1 Obveznosti naročnika

V povezavi z vsemi osebnimi podatki, ki jih naročnik posreduje IBM-u, je naročnik kot izključni upravljavec podatkov odgovoren za skladnost z vsemi pristojnimi zakoni za varovanje osebnih podatkov in drugimi podobnimi zakoni, vključno z (vendar ne omejeno na) evropsko direktivo 95/46/ES (in zakone, v katerih se ta upošteva), ki ureja obdelavo osebnih podatkov, vključno s posebnimi kategorijami podatkov, v skladu s pogoji, ki so navedeni v tej direktivi (in zakoni, v katerih se ta upošteva).

Naročnik soglaša, da mora pred (a) vključitvijo osebnih podatkov in vsebin ter (b) uporabo programske opreme za omogočanje in platforme IBM SaaS pridobiti vsa zakonsko potrebna soglasja, pooblastila in odobritve.

Naročnik potrjuje in priznava, da je odgovoren za vse osebne podatke, ki jih lahko vsebuje vsebina, vključno z morebitnimi informacijami, ki jih uporabnik IBM SaaS deli s tretjimi osebami v naročnikovem imenu. Naročnik je sam odgovoren za določanje ciljev in sredstev za IBM-ovo obdelavo katerih koli osebnih podatkov pod temi pogoji uporabe, vključno s tem, da takšna obdelava v skladu z navodili naročnika ne predstavlja kršitve pristojnih zakonov o varstvu osebnih podatkov za IBM.

Storitev IBM SaaS ni namenjena shranjevanju ali prejemanju občutljivih osebnih informacij ali zaupnih zdravstvenih informacij (kot je določeno spodaj) v nobeni obliki, pri čemer je naročnik odgovoren za razumne stroške in druge zneske, ki jih lahko povzroči IBM v povezavi z nudenjem takšnih informacij IBM-u oziroma izgubo ali razkritjem takšnih informacij s strani IBM-a, vključno s tistimi, ki nastanejo zaradi zahtevkov tretje osebe. "Občutljivi osebni podatki" so: 1) osebni podatki, izguba katerih bi sprožila zahtevo za obveščanje o kršitvi varnosti osebnih podatkov, kar vključuje (vendar ni omejeno na) finančne podatke, identifikacijsko številko države (npr. številka socialnega zavarovanja (SIN), številka socialne varnosti (SSN)) ali drugo identifikacijsko številko, ki jo izda vlada, kot je številka vozniškega dovoljenja ali potnega lista, številka bančnega računa, številka kreditne ali bančne plačilne kartice; in 2) osebni podatki, ki zadevajo raso ali etnični izvor, spolno usmerjenost ali politično mnenje oz. versko, ideološko ali filozofsko prepričanje ali dejavnosti ali članstvo v sindikatu. "Zaupne zdravstvene informacije" so "posamezno določljive zdravstvene informacije", kot je določeno v Zakonu o zdravstvenih informacijah ZDA iz leta 1996 (Health Information Portability and Accountability Act ("HIPAA")) z vsemi spremembami.

naročnik soglaša, da lahko IBM obdeluje vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, izven države, pri čemer o pravnih osebah in državah obvesti naročnika. IBM upošteva dogovor EU in ZDA o varnem ravnanju z osebnimi podatki iz EU, ki ga določa Ministrstvo za trgovino ZDA glede zbiranja, uporabe in hranjenja podatkov iz držav Evropske Unije. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>. IBM bo z naročnikom sklenil tudi pogodbo na osnovi standardne vzorčne pogodbene klavzule EU za prenos osebnih podatkov, kjer je to zahtevano. Izključna odgovornost naročnika je, da sam ugotovi in potrdi, da so vsi prenosi osebnih podatkov izven države v okviru določb pogojev uporabe v skladu s pristojnimi zakoni o varstvu podatkov. IBM bo pri izpolnjevanju svojih pravnih zahtev, vključno s pridobivanjem obveznih soglasij, v razumni meri sodeloval z naročnikom v korist naročnikovega kontrolorja podatkov.

Če IBM spremeni način obdelave ali varstva osebnih podatkov kot del storitve IBM SaaS in ta sprememba povzroči, da naročnik ne deluje v skladu s pristojnimi zakoni o varstvu podatkov, lahko naročnik odpove trenutno obdobje naročnine za zadevno storitev IBM SaaS, tako da v tridesetih (30) dneh od prejema IBM-ovega obvestila o spremembi o tem pisno obvesti IBM. Zaradi takšne odpovedi IBM ni zavezan k plačilu povračila ali stroškov.

### 15.2 IBM-ove obveznosti

IBM bo osebne podatke obdeloval izključno na način, ki bo upravičeno potreben za omogočanje uporabe platforme IBM SaaS, in samo za ta namen.

IBM bo v okviru omogočanja uporabe platforme IBM SaaS obdeloval osebne podatke, kot je navedeno s strani IBM-a. Naročnik soglaša, da so IBM-ove navedbe skladne z naročnikovimi navodili za obdelavo.

Ob naročnikovi pisni zahtevi po prekinitvi ali preteku teh pogojev uporabe ali pogodbe bo IBM uničil ali vrnil naročniku vso vsebino, ki jo naročnik identificira kot osebne podatke.

Če je naročnik ali njegov upravljavec podatkov v skladu s pristojnimi zakoni o varstvu podatkov dolžan posredovati informacije o osebnih podatkih ali zagotoviti morebitnemu posamezniku ali pristojnemu organu dostop do njih, bo IBM za ta namen sodeloval z naročnikom, kot bo razumno potrebno.

### **15.3 Varovanje vsebine**

Ne glede na katere koli določbe pogodbe se IBM obvezuje, da bo varoval naročnikovo vsebino v skladu s praksami in standardi, opisanimi v teh pogojih uporabe.

- a. IBM ne bo namerno razkril ali uporabljal naročnikove vsebine, razen za delovanje in izvajanje storitve IBM SaaS, kot je predvideno v teh pogojih uporabe na podlagi IBM-ovega ravnanja v skladu s pristojnimi zakoni.
- b. IBM bo obdelal samo naročnikovo vsebino v sistemih, v katerih gostuje in deluje IBM SaaS ter IBM izvaja spodaj navedene varnostne prakse in postopke.

### **15.4 Varnostni postopki**

IBM izvaja in vzdržuje občasno spremenjene postopke v povezavi s sistemi, ki se uporabljajo za gostovanje in delovanje storitve IBM SaaS. Ti postopki so zasnovani za zmanjšanje ranljivosti sistemov na nenamerno izgubo, nezakonite vdore, nepooblaščen dostop, razkritje ali spremembe oziroma napačno ravnanje, ki lahko ovirajo, poneverijo ali kako drugače poškodujejo vsebino ali naročnikovo uporabo storitve IBM SaaS. Opis postopkov, ki veljajo za IBM SaaS, vključno s pristojnimi tehničnimi in operativnimi ukrepi, je na voljo na naročnikovo zahtevo. Naročnikova odgovornost je, da ugotovi, ali ti postopki ustrezajo njegovim zahtevam. Z uporabo storitve IBM SaaS naročnik soglaša z IBM-ovimi postopki in njihovo ustreznostjo za njegove namene. IBM ne daje nobenih zagotovil ali garancij o nobeni varnostni funkciji, razen kot je posebej navedeno v varnostnih postopkih za IBM SaaS.

### **16. Podrejanje pristojni zakonodaji o izvozu**

Obe pogodbeni stranki soglašata, da bosta spoštovali vse pristojne zakone in predpise o uvozu in izvozu, vključno s tistimi v Združenih državah, ki urejajo embargo ter sankcijske predpise in prepovedi uvoza s strani določenih končnih uporabnikov ali za katere koli prepovedane končne uporabe (vključno z jedrskim, vesoljskim ali raketnim ter kemičnim in biološkim orožjem). Naročnik zagotavlja, da vsebina, v celoti ali delno, ne bo nadzorovana v okviru ameriških predpisov o mednarodnem trgovanju z orožjem (U.S. International Traffic in Arms Regulation – ITAR). Naročnik soglaša, da sme IBM za oddaljeno podporo pri dobavi platforme IBM SaaS uporabiti globalne vire (začasno lokalno nastanjene osebe in osebje na lokacijah po vsem svetu). Naročnik zagotavlja, da za nobeno vsebino, dostopno IBM-u za IBM SaaS, ne bo potrebna izvozna licenca oziroma zanjo v skladu s pristojnimi zakoni za nadzor izvoza ne bo veljala omejitev izvoza v kateri koli IBM-ov globalni vir ali k osebju.

### **17. Zavarovanje**

Naročnik soglaša, da bo IBM ščitil in varoval pred zahtevki tretjih oseb oziroma povrnil stroške takih zahtevkov, ki bi izvirali iz ali bili povezani s/z: 1) kršitvami pravilnika o sprejemljivi uporabi s strani naročnika ali katerega koli uporabnika platforme IBM SaaS; ali 2) vsebino, ki je bila ustvarjena znotraj platforme IBM SaaS ali ponujena, naložena ali prenesena v IBM SaaS s strani naročnika ali katerega koli uporabnika platforme IBM SaaS.

### **18. Kršitev avtorskih pravic**

IBM v skladu s svojimi načeli spoštuje pravice intelektualne lastnine tretjih oseb. Če želite poročati o kršitvi glede uporabe materiala, zaščitene s avtorskimi pravicami, obiščite spletno stran Digital Millennium Copyright Act Notices na naslovu <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **19. Jamstvo in izključitve**

#### **19.1 Pogodbe o ravni storitev in izključitve garancije**

Platforma IBM SaaS je ponujena v skladu s pogodbo o ravni storitev ("SLA"), ki je priložena tem pogojem uporabe, in pravnimi sredstvi v tej pogodbi SLA. Pogodba o ravni storitev je naročnikovo edino in izključno pravno sredstvo v zvezi s tukaj določenimi obveznostmi ravni storitev.

V SKLADU S POGODBO O RAVNI STORITEV ALI KATERIMI KOLI JAMSTVI, KI JIH NI MOGOČE IZKLJUČITI, IBM NE DAJE NOBENIH JAMSTEV ALI POGOJEV (NITI IZRECNIH, NITI NAKAZANIH) V ZVEZI S STORITVIJO IBM SaaS, VKLJUČNO Z NOBENIMI NAKAZANIMI JAMSTVI OZIROMA POGOJI

GLEDE MOŽNOSTI TRGOVANJA, USTREZNE KAKOVOSTI, PRIMERNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN IN LASTNIŠTVO TER NOBENIMI JAMSTVI ALI POGOJI ZA ZAŠČITO PRED KRŠITVAMI.

IBM ne daje nobenih zagotovil, da bo zagotavljal varno delovanje storitve IBM SaaS ali njeno delovanje brez prekinitev in napak oziroma da bo lahko preprečil motnje v storitvi IBM SaaS s strani tretjih oseb oziroma da bo popravil vse okvare.

Naročnik je odgovoren za vse rezultate, ki izhajajo iz uporabe platforme IBM SaaS.

## 20. Edinstveni pogoji ponudbe IBM SaaS

V povezavi z uporabo platforme IBM SaaS naročnik soglaša, da: (i) lahko uporabnik platforme IBM SaaS objavi uporabniška imena za IBM SaaS, nazive, imena podjetij in fotografije kot del profila (v nadaljevanju "profil") in da lahko profil vidijo drugi uporabniki platforme IBM SaaS Users; in (ii) naročnik lahko kadar koli zahteva, da se profil uporabnika platforme IBM SaaS popravi ali odstrani iz platforme IBM SaaS in tak profil bo tudi popravljen ali odstranjen, vendar lahko odstranitev prepreči dostop do platforme IBM SaaS.

Če naročnik ali uporabnik platforme IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali drugo storitev tretje osebe, ki sta povezana s platformo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik platforme IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar je takšna interakcija izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo tretje osebe. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve tretje osebe in ni pravno odgovoren za njih.

### 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

V naročnino za IBM Coremetrics Web Analytics je vključeno naslednje:

- a. Na podlagi IBM-ove ocene bo naročniku zagotovljeno ustrezno število ClientID-jev, da bo izpolnil svoje potrebe glede spletne analitike. Po potrebi to vključuje od 1 do 50 ID-jev odjemalca, ki so naročniku na voljo brezplačno. Vsi nadaljnji ID-ji odjemalca (nad 50) so na voljo za doplačilo.
- b. IBM Coremetrics Explore (vključenih je petdeset (50) poročil Explore na mesec)
- c. Deset (10) segmentov poročil
- d. Štiri (4) okna za pripisovanje
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. Podpora za večbitne znake IBM Coremetrics (če je na voljo, velja plačilo za preselitev)
- m. Največ en (1) ID odjemalca omogočen na IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Shranjeni "podatki o aktivnosti seje" vključujejo podrobne zapise v zvezi z obiskovalčevo sejo, vključno s časovnimi žigi, kategorijami in ID-ji strani za vse strani, ogledane med obiskovalčevo sejo, vendar niso omejeni nanje. IBM Coremetrics bo podatke o aktivnosti seje hranil trinajst (13) tednov. Po tem obdobju se podatki o aktivnosti seje izbrišejo. To odtekanje podatkov bo vplivalo na poročanje glede "namestitve" (poročanje, za katerega sta potrebna uporabniška konfiguracija in zagon), vključno s (vendar ne omejeno na) segmenti enkratnega poročanja, številom klikov, TruePath, vhodno analizo povezav in analizo povezav na strani, ki poročajo o časovnih obdobjih, ki so odtekla.
- o. Shranjeni "podatki poročila LIVEview" vključujejo (vendar niso omejeni na) podatke, uporabljene za upodobitev rezultatov v poročilu o prekritju klicanja LIVEview za uporabniško izbrano časovno obdobje, kot tudi druge lokacije, kjer se ti podatki uporabljajo, vključno s prenosi, izvozi in poročili o povečavi strani, vendar ne omejeno nanje. IBM Coremetrics bo podatke poročila LIVEview hranil trinajst (13) tednov. Po tem obdobju se podatki poročila LIVEview izbrišejo.
- p. Shranjeni "podatki o aktivnosti obiskovalca" vključujejo, vendar niso omejeni na obiskovalčevo zgodovino strani, produkte, tržne aktivnosti, naročila in druge izbrane aktivnosti, povezane z obiskovalcem. IBM Coremetrics bo odjemalčeve podatke o aktivnosti obiskovalca hranil trinajst (13) mesecev. Po tem obdobju se podatki o aktivnosti obiskovalca izbrišejo. To odtekanje podatkov bo



- q. Shranjeni "podatki profila LIVE" vključujejo attribute obiskovalčevega profila, vključno s, vendar ne omejeno na, podatki o registraciji obiskovalca, kot so elektronski naslov, spol, starost in izobrazba, ter ključne mejnike obiskovalca, ki vključujejo datum prvega obiska, skupno porabo in začetni referenčni vir, vendar niso omejeni nanje. IBM Coremetrics bo odjemalčeve podatke profila LIVE hranil, dokler traja obdobje naročnine.
- r. Shranjeni "standardni podatki poročila" vključujejo poročila o najboljši praksi in nadzorne plošče, ki jih IBM Coremetrics samodejno obdela vsako noč brez odjemalčeve nastavitve. IBM Coremetrics bo odjemalčeva standardna poročila hranil sedemindvajset (27) mesecev z osveževanjem. To odtekanje poročila bo vplivalo tudi na preglede poročila po meri. Opomba: podatki metrike zgornje vrstice (razdelek 2(c)(iii)) se bodo hranili, dokler traja obdobje naročnine.

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Poleg tega, kar je vključeno v IBM Coremetrics Web Analytics, veljajo za IBM Coremetrics Enterprise Analytics naslednje spremembe:

- a. Vključenih je skupno petdeset (50) poročil Explore na mesec, ne glede na število mest, ki jih upravlja Coremetrics Enterprise Analytics. Vsako poslano poročilo Explore, ki se izvaja za spletno mesto, se šteje posamezno do števila petdeset (50).
- b. Deset (10) segmentov poročil bo vključenih za vsako spletno mesto, ki ga upravlja Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Štiri (4) okna za pripisovanje bodo vključena za vsako spletno mesto, ki ga upravlja Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Čeprav so IBM-ove storitve primerjalnega preizkusa standarden del platforme IBM SaaS, je sodelovanje *izbirno*. Če naročnik *ne* želi sodelovati, mora to sporočiti prodajnemu predstavniku. Naročnik razume, da mora IBM za zagotavljanje katerih koli storitev primerjalnega preskusa pripraviti, dostopati in analizirati povzete podatke glede IBM-ovih naročnikov ter z naročnikovimi povzetimi podatki poseliti združene podatke, ki se uporabljajo v vsaki IBM-ovi storitvi primerjalnega preskusa. IBM ne bo nobeni tretji osebi razkril ali dal na voljo javnosti nobenih naročnikovih povzetih podatkov na način, ki lahko identificira naročnika ali njegove znamke oziroma blagovne znamke izdelkov ali katerega koli obiskovalca. V skladu z zgoraj navedenim in v povezavi z zagotavljanjem IBM-ovih storitev primerjalnega preskusa nič v tej pogodbi IBM-u ne prepoveduje: (i) dodajanja naročnikovih povzetih podatkov povzetim podatkom drugega naročnika za ustvarjanje pomnilniških skladov združenih podatkov, uporabe naročnikovih povzetih podatkov za dostop do ali analizo združenih podatkov oziroma razkritja ali uporabe takšnih združenih podatkov; ali (ii) uporabe naročnikovih povzetih podatkov za zagotavljanje storitev naročniku in omogočanje naročniku, da sodeluje v IBM-ovih storitvah primerjalnega preskusa. V nobenem primeru naročnikovi povzeti podatki ne bodo razkriti, če naročnik tega predhodno pisno ne odobri. Naročnik brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja ne bo posredoval ali kako drugače omogočal dostopa tretjim osebam do nobenega poročila IBM-ovega primerjalnega preskusa in njegove vsebine oziroma nobenih povzetih in združenih podatkov, ki so mu na voljo, razen svetovalcem in pogodbenikom v zvezi s svojo uporabo storitev, kar je v obeh primerih v skladu s pogodbo o zaupnosti, ki ima podobno obliko kot člen o zaupnosti te pogodbe. Poročila IBM-ovega primerjalnega preskusa in njegove vsebine ter združeni podatki so last IBM-a in so IBM-ove zaupne informacije, kot je določeno v členu o zaupnosti pogodbe. Naročnik lahko svojim uslužbencem in svetovalcem zagotovi kopije in dostop do poročila IBM-ove storitve primerjalnega preskusa, če so te osebe seznanjene s svojo obveznostjo, da ne smejo posredovati takšnega poročila in njegove vsebine tretjim osebam.

- a. "**Povzeti podatki**" so definirani kot določene metrike ključnih indikatorjev zmogljivosti posameznega IBM-ovega odjemalca.
- b. "**Združeni podatki**" so definirani kot vsi povzeti podatki vsakega IBM-ovega naročnika, ki sodeluje v IBM-ovi storitvi primerjalnega preskusa, vključno s subvertikalo.
- c. "**Subvertikala**" je definirana kot skupina najmanj štirih (4) naročnikov, ki sodelujejo v IBM-ovi storitvi primerjalnega preskusa, kjer vsak član posamezne subvertikale deluje na podobnih poslovnih področjih na osnovi prodanih izdelkov in ciljnih tržišč (na primer oblačila, nakit, pisarniški material itd.).

## 20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Storitev izvoza standardnih podatkov Coremetrics Web Analytics zagotavlja paket izvoza standardiziranih podatkov, ki vključujejo naročnikove neobdelane podatke, na voljo v IBM Coremetrics. Storitev izvoza standardnih podatkov je sestavljena iz več določenih datotek formata, ki vsebujejo informacije o obiskovalčevem številu klikov, straneh, produktih, uporabi košarice, registracijah in naročilih/transakcijah ter tehnične lastnosti obiskovalca. Podatki so strukturirani v številnih podatkovnih datotekah. Izvoz je lahko razporejen dnevno ali tedensko.

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

Storitev izvoza podatkov o končanju pogodbe Coremetrics Web Analytics zagotavlja paket izvoza standardiziranih podatkov za enkratno uporabo, ki vključuje naročnikove neobdelane podatke, na voljo v IBM Coremetrics. Časovni obseg izvoza podatkov je odvisen od parametrov za izbris podatkov, določenih v tem razdelku 20, vendar je ta časovni obseg izvoza podatkov omejen na največ dve leti naročnikovih podatkov zgodovine. Podatki so strukturirani na enak način kot podatki v storitvi izvoza standardnih podatkov IBM Coremetrics Web Analytics.

## 20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Storitve naprednega poročanja Coremetrics Web Analytics omogočajo naročniku pravico do vrste in mesečnega števila unikatnih naprednih poročil, na katere so naročeni. Primer:

- Storitve naprednega poročanja IBM Coremetrics Web Analytics za 5 preprostih poročil omogočajo naročniku pravico do največ 5 mesečnih unikatnih naprednih poročil, ki jih IBM kategorizira kot preproste v kompleksnosti.
- Storitve naprednega poročanja IBM Coremetrics Web Analytics za 2 kompleksni poročili omogočajo naročniku pravico do 2 mesečnih unikatnih naprednih poročil, ki ju IBM kategorizira kot kompleksni.

Preprosta poročila so tista, ki proizvedejo manj kot 1 milijon vrstic podatkov in so za vhod odvisna le od naročnikovih zbranih podatkov spletne analize IBM Coremetrics, vendar ne od dodatnih uvoženih podatkov ali izhodnih podatkov iz drugih poročil. Vsa druga poročila so definirana kot kompleksna.

Če naročnik zahteva funkcijo storitev naprednega poročila, mu bo zaračunano doplačilo, ki ga vsebuje prilagojena izjava o delu, ki jo bo določala ločena pogodba o profesionalnih storitvah med IBM-om in naročnikom.

## 20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Podaljšanje zadržanja Coremetrics Web Analytics zagotavlja možnost, da naročnik zadrži določene shranjene podatkovne elemente daljše obdobje, in sicer:

- dodatnih 12 tednov zadržanja podatkov o aktivnosti seje
- dodatnih 12 mesecev zadržanja podatkov o aktivnosti obiskovalca
- dodatnih 12 mesecev zadržanja statičnih poročil
- dodatnih 12 tednov zadržanja obstojnih podatkov segmentov poročil

## 20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Podaljšanje zadržanja Coremetrics Explore zagotavlja možnost, da naročnik zadrži določene shranjene podatkovne elemente daljše obdobje, in sicer:

- dodatnih 12 mesecev zadržanja podatkov IBM Coremetrics Explore
- dodatnih 12 mesecev zadržanja poročil IBM Coremetrics Explore

## 21. Splošno

Naročnik priznava in soglaša, da IBM lahko uporablja tehnologijo piškotkov in sledenja za zbiranje in uporabo osnovne statistike glede naročnikove uporabe platforme IBM SaaS v skladu z IBM-ovim spletnim pravilnikom o varstvu zasebnosti, ki je na voljo na naslovu <http://www.ibm.com/privacy>.

Če se ugotovi, da je katera od določb v teh pogojih uporabe neveljavna ali neizvršljiva, preostale določbe teh pogojev uporabe kljub temu ostanejo v celoti veljavne. Če katera od pogodbenih strank ne vztraja pri strogem izvajanju ali ne uveljavlja pravice, ki ji pripada, to ne pomeni, da tega ne more storiti katera koli pogodbeni stranka pozneje, najsi gre za to isto pravico ali za katero drugo. Določila teh pogojev uporabe, ki že po svoji naravi veljajo tudi po prenehanju veljavnosti teh pogojev uporabe ali izteku veljavnega

naročniškega obdobja, ostanejo veljavna, dokler niso izpolnjena, in veljajo tudi za morebitne pravne naslednike ali pooblaščenca.

## **22. Celotna pogodba**

Celotna pogodba med pogodbenima strankama, ki nadomešča vse morebitne ustne ali pisne dogovore med naročnikom in IBM-om, je sestavljena iz teh pogojev uporabe in pogodbe. Če pride do spora med določbami v teh pogojih uporabe in tistimi v pogodbi, imajo pogoji uporabe prednost pred pogodbo.

Dodatni ali drugačni pogoji v kakršnem koli pisnem sporočilu s strani naročnika (kot je naročilnica, potrdilo ali e-pošta) so nični. Ti pogoji uporabe so lahko dopolnjeni le na način, ki je opisan v tem dokumentu.

## Pogoji uporabe za IBM SaaS

### 2. del – Pogoji, ki veljajo za posamezne države

Naslednje določbe nadomeščajo ali spreminjajo določbe, navedene v delu 1. Vse določbe iz dela 1, ki jih ta dopolnila ne spremenijo, ostanejo nespremenjena in veljavna. Ta 2. del je sestavljen iz dodatkov k tem pogojem uporabe in je narejen kot sledi:

- Dopolnila za azijsko-pacifiške države;
- Dopolnila za države v Evropi, na Srednjem vzhodu in v Afriki

#### DOPOLNILA ZA DRŽAVE V PACIFIŠKEM DELU AZIJE

##### AVSTRALIJA

###### 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.

##### NOVA ZELANDIJA

###### 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.

#### DOPOLNILA ZA DRŽAVE V EVROPI, NA SREDNJEM VZHODU IN V AFRIKI (EMEA)

##### DRŽAVE ČLANICE EVROPSKE UNIJE

*V 19. razdelek: Jamstvo in izključitve je dodano naslednje:*

V Evropski uniji ("EU") pripadajo naročnikom zakonske pravice, ki izhajajo iz pristojne lokalne zakonodaje, ki ureja prodajo potrošniških dobrin. Na takšne pravice ne vplivajo pogoji iz tega 19. razdelka: Jamstvo in izključitve.

##### AVSTRIJA

###### 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.

##### NEMČIJA

###### 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.

## **IRSKA**

### **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).

## **IRSKA IN VELIKA BRITANIJA**

### **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.

## Pogodba o ravni storitev

---

Ta pogodba o ravni storitev (SLA) velja za naslednjo storitev 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 to pogodbo o ravni storitev ponuja naročnikom pod v nadaljevanju navedenimi pogoji. Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali obnovitvi obdobja naročnine naročnika.

### 1. Definicije

- "Nerazpoložljivost aplikacije" je obdobje, med katerim uporabniki IBM-ovih gostujočih delov aplikacijskega vmesnika ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo potrebna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- "Strošek za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Strošek za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.
- "Pogodbeni mesec" je vsak celoten mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po grinviškem srednjem času prvega dne v mesecu do 23:59 po grinviškem srednjem času zadnjega dne v mesecu.
- "Naročnik" je oseba, ki je naročena na storitev neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.

- g. "Nerazpoložljivost" je nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost vhodne obdelave, ki se nanaša na ustrezno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
- Načrtovane sistemske nerazpoložljivosti.
  - Višje sile.
  - Težav z aplikacijami, opremo ali podatki s strani naročnika ali tretje osebe.
  - Dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme).
  - Nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
  - IBM-ove skladnost z zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- h. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- i. "Višja sila" je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladna dejanja, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in druga zlonamerna dejanja, napake povezanosti in funkcionalnosti ali kateri koli drugi razlog nedostopnosti storitve, ki je zunaj razumnega nadzora IBM-a.
- j. "Nerazpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov" je obdobje, med katerim storitev ne more zbirati dohodnih podatkov prek elementov storitve za obdelavo dohodnih podatkov.
- k. "Načrtovana sistemska nerazpoložljivost" je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve.
- l. "Storitev" je storitev, na katero se nanaša ta pogodba o ravni storitev, kot kaže prva stran te pogodbe.
- m. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

## 2. Stroški za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak dogodek, povezan z ustrezno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Naročnikova pooblaščenka kontaktna oseba mora predložiti zahtevek za stroške za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.

Naročnikova pooblaščenka kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost med posameznim pogodbenim mesecem, ki se nanaša na ustrezno raven storitve, prikazano v spodnji tabeli. Stroški za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Če naročnik prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti obdelave dohodnih podatkov, do katerih je prišlo istočasno, bo IBM štel prekrivajoči obdobji kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji nerazpoložljivosti. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM dodelil najvišji uporabljeni strošek za razpoložljivost na osnovi dosežene ravni storitve med posameznim pogodbenim mesecem, kot je prikazano v spodnjih tabelah. IBM ne bo odgovoren za več stroškov za razpoložljivost za iste dogodke v istem pogodbenem mesecu.

Za storitev v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo strošek za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za stroške za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

Če naročnik kupi storitev pri veljavnem IBM-ovem prodajalcu v transakciji ponovnega trženja, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez storitev in pogodbe o ravni storitev, bo strošek za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za storitev v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Skupni dodeljeni stroški za razpoložljivost za katerikoli pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali dvajset odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

**STROŠKI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.**

### 3. Ravni storitve

Storitev	Ustrezna raven storitve	
	Razpoložljivost aplikacije v pogodbenem mesecu	Razpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov v pogodbenem mesecu
IBM Unica Marketing Operation on Demand	Y	N
IBM Unica Digital Profiler	Y	Y
IBM Unica Email Optimization	Y	Y
IBM Unica eReputation Manager	Y	N
IBM Unica eDesign Optimizer	Y	Y
IBM Unica eContent Scorer	Y	Y
IBM Unica eDelivery Tracker	Y	Y
IBM Unica Social Email Analytics	Y	Y
IBM Unica eMessage	Y	Y
IBM eMessage Post Click Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Web Analytics	Y	Y
IBM Coremetrics Lifecycle	Y	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	Y	Y
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Social Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	Y	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	Y	Y
IBM Coremetrics Search Marketing	Y	N
IBM Coremetrics LIVEmail	Y	N



IBM Coremetrics Explore	Y	N
IBM Coremetrics AdTarget	Y	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	Y	Y

Dosežena raven storitve v pogodbenem mesecu	Strošek za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	12 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Odstotek "dosežene ravni storitve" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je končni ulomek izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2-odstotni strošek za razpoložljivost za 99,884 % Dosežena raven storitve
--	--

#### 4. Izključitve

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim strankam. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, vprašanji in odgovori ali razvojem, vendar ne omejeno nanje.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.
- Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).