

## IBM Coremetrics Web Analytics

该 IBM “使用条款”的条款是对适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对经选定的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）中条款的补充。在使用 IBM SaaS 及任何相关支持软件之前，请仔细阅读这些 IBM SaaS 使用条款（“使用条款”或“ToU”）。仅当客户首先接受这些“使用条款”时，才能使用 IBM SaaS 及“支持软件”。订购、访问或使用 IBM SaaS 或支持软件，或单击“接受”按钮，就表示客户同意这些“使用条款”。

如果您代表客户接受此类条款，则您声明并保证您拥有完全的授权以使该客户接受这些“使用条款”的约束。如果您不同意这些“使用条款”，或无约束客户遵循这些条款的完全授权，那么不得以任何方式使用或参与作为 IBM SAAS 的一部分而提供的任何功能或使用任何支持软件。

### 第一部分 - 一般条款

#### 1. 目的

这些 IBM SaaS 使用条款（“使用条款”）针对以下 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

仅限于本 ToU 目的，术语“IBM SaaS”表示本使用条款第一部分中提到的特定 IBM SaaS 服务产品。

客户只能在有效订购期间使用 IBM SaaS。

#### 2. 定义

这些“使用条款”中未定义的大写术语在“协议”中进行定义。出于这些 ToU 的目的，术语“程序”包括可在适用的协议中使用的术语“程序”，术语“交易文档”包括术语“IBM SaaS 报价”。

**支持软件** – IBM 或第三方作为 IBM SaaS 服务产品的一部分向客户提供的任何程序和相关材料，以便于访问和使用 IBM SaaS。

**隐私实践** – 位于因特网站点 <http://www.ibm.com/privacy> 上的“隐私实践”，以及任何后续修改。

#### 3. 通用付费条款

##### 3.1 度量

百万服务器调用 (MSCs) 是获取 IBM SaaS 的计量单位。MSCs 是一 (1) 个百万服务器调用。服务器调用是被跟踪访客启动的，作为标记事件的结果，传递至 IBM SaaS 并由其处理的数据。对于每个唯一的 ClientID，由不同的 ClientID 处理的服务器调用将计为唯一的服务器调用。ClientID 可分离和/或控制对 IBM SaaS 中数据的访问权限，IBM SaaS 可包含一个或多个客户 Web 站点上的已处理数据。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间使用的百万服务器调用的数目。

百万营销印记 (MMI) 是获取 IBM SaaS 的计量单位。MMI 是收集和处理的 (1) 百万个营销印记。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间使用的 MMI 的数目。

实体标识是获取 IBM SaaS 的计量单位。实体标识是一个特定标识，在 SaaS 环境中可通过不同术语表示，包括但不限于 IBM SaaS 内的 ClientID、客户标识、合作伙伴标识、供应者标识、供应商标识或 EDI

标识。客户必须获取足够的权利以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间 IBM SaaS 中识别的实体标识数。

对于 IBM SaaS，实体标识（通常在 SaaS 使用中称为 ClientID）可分离和/或控制对 IBM SaaS 中数据的访问权限，IBM SaaS 可包含一个或多个 Web 站点上的已处理数据。如果客户超出 IBM SaaS 授权量，将需要其他的实体标识。

服务项目是获取 services SaaS 的计量单位。服务项目包含专业和/或培训服务，包括但不限于培训事件、业务分析或基于可交付成果的服务事件。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

## **3.2 费用和计费**

### **3.2.1 安装**

将在最初提供 IBM SaaS 时收取一次性安装费。费率及计费期限将在交易文件中指定并进行相应计费。

### **3.2.2 计费选项**

该 IBM SaaS 产品的订购周期可用于长达六十 (60) 个月的订购。

IBM SaaS 的应付金额在“交易文件”中进行说明。IBM SaaS 订购费用的计费选项如下：

- a. 预付总承诺金额
- b. 每月（延付）
- c. 每季度（预付）
- d. 每年（预付）

所选计费选项针对 PoE 或交易文件中指定的期限内有效。每个结算周期的应付金额将依据每年订购费用和一年中结算周期数计算。

### **3.2.3 部分月度费用**

部分月度费用是按比例向客户收取的日费率，并且包含在其第一份发票中。部分月度费用以从 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

### **3.2.4 盘盈费用**

如果客户在任何商业季度（以日历年为准）内对 IBM SaaS 的实际使用超出 PoE 或交易文件中指定的权利的三 (3) 倍，那么按照适用的 PoE 或交易文件中指定的盘盈率，将对客户开具针对盘盈的账单。如果在指定的商业季度内为客户提供产品或服务，将相应地按比例分摊盘盈。

### **3.2.5 按需应变安装**

将在对 IBM 下达订单时对按需应变安装部件开具发票，并且按协议或交易文件中所述进行支付。

### **3.2.6 远程服务（针对用户）**

其他远程服务的费率及计费期限将在交易文件中指定并进行相应计费。

## **4. 帐号创建和访问**

当 IBM SaaS 用户注册帐号（“帐号”）时，IBM 将向 IBM SaaS 用户提供一个帐号标识和密码。客户负责确保每个 IBM SaaS 用户管理并保持其帐号信息，并及时更新信息。客户随时可请求纠正或删除帐号信息中作为注册帐号一部分或使用 IBM SaaS 时提供的任何个人信息，该信息将被纠正或删除，但是除去后可能会阻止访问该 IBM SaaS。

客户负责确保每个 IBM SaaS 用户保护其帐号标识和密码，并对代表客户访问 IBM SaaS 用户帐号或使用任何 IBM SaaS 的人员进行控制。

## **5. 换购**

某些 IBM SaaS 服务产品可以以折扣价购买，以替换合格的 IBM SaaS 服务产品。客户同意，当向客户提供对替换的 IBM SaaS 服务产品的访问权时，IBM 将终止客户使用被替换的 IBM SaaS 服务产品。

## **6. 支持软件**

IBM SaaS 服务产品可能包含 IBM 或第三方供应商提供的“支持软件”。如果客户下载或安装任何“支持软件”，则客户同意不会将此类“支持软件”用于帮助或支持客户对 IBM SaaS 的访问和使用之外的用

途。如果在下载或安装“支持软件”时，随支持软件提供了单独的许可协议（例如，IBM 不提供保证的程序的国际许可协议（“ILAN”）或其他 IBM 或第三方许可协议），则此类单独协议将规范其使用。客户同意通过接受该 ToU 或下载、安装或使用“支持软件”的方式接受此类条款。

IBM SaaS 随附的支持软件为：

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

## 7. 按需应变安装

IBM SaaS 的按需应变安装部件可由客户根据需要订购，但应遵守这些 ToU、协议以及任何适用的交易文件。

以下按需应变安装部件可用于作为 IBM SaaS 订单的一部分：

- IBM Coremetrics Web Analytics 其他 ClientID 实现

## 8. 远程服务（针对用户）

### 8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

对于 IBM Coremetrics Web Analytics 的新客户，最多提供 40 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置服务。无论是否使用所有小时数，服务将在自购买之日起 90 天后到期。

### 8.2 IBM Coremetrics LIVEmail Premium Onboarding Services

在客户开始使用 IBM Coremetrics LIVEmail 的过程中，最多提供 10 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

### 8.3 IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

对于动态交付客户，为 IBM Coremetrics Content Recommendations 的新客户最多提供 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置服务。对于平面交付客户，最多提供 40 个小时的服务。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

### 8.4 IBM Coremetrics Tag Audit Services

提供最多 16 个小时的客户 Web 站点远程分析，以实现最理想的标记。这可能包括但不限于提供最佳实践，确定标记需求以及识别标记差距。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

### 8.5 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

最多提供 48 个小时的有关使用高级分析的指导，以促进更深入地了解站点结果，确定主要问题和造成客户流失的因素。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

### 8.6 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

最多提供 48 个小时的访问者类型和整个客户站点渠道表现的分析 - 从访问者进入到离开。该产品还提供有关生命周期客户体验和商机的站点运行状况评估，以在关键转换点改进访客体验。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

### 8.7 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

通过交付定制的全局 Javascript 文件来满足客户的标记需求，以及交付文档来保存 JavaScript 文件，最多提供 50 个小时的加速基线数据收集服务。服务按 Web 域购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

## 8.8 IBM Coremetrics Key Performance Indicators Workshop

该研讨会最多包含 40 个小时的培训，旨在帮助新的和现有客户了解如何使用数据来促进分析和决策。提供关于关键业绩指标以及如何使用报告来促进业务目标的指南。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

## 8.9 IBM Coremetrics Explore Workshop

该研讨会最多包含 40 个小时的培训，旨在支持客户的业务经理更好地利用数据来促进分析，以及开发属性标记策略来促进最佳分析。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

## 8.10 IBM Coremetrics Enablement Workshop

该研讨会最多包含 30 个小时的培训，旨在培训新的和现有客户，使之了解如何正确地标记 Web 站点自身，而无需求助于实施工程师。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

## 8.11 IBM Coremetrics Category Definition File Workshop

该研讨会最多包含 32 个小时，旨在指导客户构建强大的商品分类框架，从而推动生成用于商品销售报告的数据。服务按 ClientID 购买，并且无论是否使用所有小时数，服务都将在自购买之日起的 90 天后到期。

## 9. IBM SaaS 暂停和终止

### 9.1 暂停

#### 9.1.1 用户帐号暂停

如果 IBM SaaS 用户违反“使用条款”、“协议”或“可接受使用策略”的规定，滥用 IBM 知识产权或违反适用的法律，则 IBM 保留随时暂停或撤销违规的 IBM SaaS 用户对 IBM SaaS 的访问权和/或删除其内容的权利。IBM 将通知客户有关任何暂停或撤销操作。

#### 9.1.2 客户帐号暂停

如果客户的帐号逾期 30 天或 30 天以上（有关当时收费的合理和善意争议除外），除了任何其他权利或补救措施之外，IBM 保留向客户中止提供 IBM SaaS 的权利，且不向客户承担责任，直至全额付款；但是，除非 IBM 提前至少 10 个工作日向客户发出账户过期书面通知，否则该中止不会生效。

### 9.2 终止

如果客户不遵守“协议”或此 ToU 的规定，并且这类违规行为在收到 IBM 书面通知后的合理时间内没有改正，则 IBM 可以因此终止客户对 IBM SaaS 访问权。一旦终止，客户对 IBM SaaS 的访问权及其他权利都将被取消或终止。这种情况下，客户及其 IBM SaaS 用户必须停止继续使用 IBM SaaS，并销毁其持有或控制的相关的“支持软件”的任何副本。

## 10. 订购周期续约

### 10.1 订购周期自动续约

对于“IBM Passport Advantage 国际协议”或“IBM Passport Advantage Express 国际协议”客户，本协议第 3.5.4 节“软件升级和支持及所选支持的年度续约”的前两段的条款（包括任何特定于国家或地区的适用条款），适用于 IBM SaaS 产品，针对以下使用条款的用途除外：

- a. “软件升级和支持”或“选定支持”用语被“IBM SaaS 订购周期”用语所替换；
- b. 为防止 IBM SaaS 订购周期自动续约，客户必须在适用的订购周期结束之前，提前 90 天向 IBM 发出取消订购的书面通知。

### 10.2 要求客户续约

对于“针对经选定的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”客户，虽然在该协议（包括特定于国家或地区的条款）中存在相反的规定，但 IBM SaaS 产品将不会在初始订购时间段结束后续约。为在初始订购时间段结束后继续使用 IBM SaaS，客户必须根据“IBM Passport Advantage 国际协议”或“IBM Passport Advantage Express 国际协议”（如适用）的条款，为 IBM SaaS 获取新订购。

## 11. 紧急维护和定期维护

IBM 可能在其定义的维护窗口进行常规定期维护。可能还会发生其他调度和非调度的停机时间。

IBM SaaS 在这些时段内将无法使用。

## 12. 更新；适用条款和自动更新授权

这些“使用条款”适用于 IBM 针对 IBM SaaS 提供或使其可用的所有 IBM SaaS 的增强、修改、变化、修订、更新、补充、附加组件以及替换（统称为“更新”），并遵守 IBM 提供的适用于此类“更新”的任何附加条款。客户授权 IBM 并同意 IBM 可以按照 IBM 的标准操作程序，自动传输、访问、安装和提供 IBM SaaS 的更新，而无需进一步通知或征求同意。IBM 没有义务创建、提供或安装更新，并且这些“使用条款”中的任何内容都不得被解释为要求 IBM 这样做。

## 13. “使用条款”更新

IBM 保留通过提前至少三十 (30) 天向客户提供此类修改条款的通知，修改这些使用条款的权利，这些使用条款适用于在订购周期内以及根据适用的法律要求为 IBM SaaS 提供的任何更新。订购续约将受到续约当时生效的使用条款的约束。

## 14. 技术支持

在订购周期内，为 IBM SaaS 产品和支持软件提供技术支持（如适用）。此类技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

您可以在以下 URL 查找技术支持信息：

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

## 15. 数据隐私和数据安全

### 15.1 客户的义务

关于由或通过客户向 IBM 提供的所有个人数据，客户将作为单独的“数据控制者”，负责遵守所有适用的数据保护法规或类似的法规，例如（但不限于）欧盟指令 95/46/EC（以及实施该指令的法规），该指令规范个人数据（包括特殊数据类别）的处理，相应术语由指令（和实施该指令的法规）界定。

客户同意在 (i) 将任何个人数据添加到“内容”中以及 (ii) 使用“支持软件”和 IBM SaaS 之前，获取所有法律规定的必要之同意、授权和批准，并进行所有必需的披露。

客户确认并承认其自行负责“内容”中包含的任何个人数据，包括任何 IBM SaaS 用户代表客户与第三方共享的任何信息。客户单方面负责确定 IBM 根据这些使用条款处理任何个人数据的目的和方式，包括 IBM 根据客户指示信息进行此类处理不应该违反适用的数据保护法规。

IBM SaaS 并非意在以任何方式存储或接收任何敏感个人数据或受保护的健康信息（如下所定义），客户将负责承担因为将任何这类信息提供给 IBM 或 IBM 丢失或泄漏这类信息而使 IBM 产生的合理费用和其他金额的支出，包括由于任何第三方索赔而引起的部分。“敏感个人信息”包括：1) 个人数据，此类数据的丢失会触犯数据违规通知规定，包括但不限于财务信息、国家或地区识别号码（如社会保险号 (SIN) 和社会安全号 (SSN)）或其他政府颁发的识别号，如驾驶执照或护照号码、银行帐户号码、信用卡或借记卡号码；2) 与种族或民族、性取向、政治立场或宗教、意识形态或哲学信仰或活动或者工会会员相关的个人数据。根据 1996 年修订的健康信息可移植性和责任法案（“HIPAA”）中的定义，“受保护的健康信息”是“可识别的个人健康信息”。

客户同意，IBM 可以将内容（包括任何个人数据）跨国家或地区传输到已向客户通知的其他实体和国家或地区。IBM 遵守由美国商务部制订的关于收集、使用和保留来自欧盟地区的信息的美国-欧盟安全港框架 (Safe Harbor Framework)。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。IBM 还将根据需要，基于针对个人数据传输的欧盟标准合同模型条款与客户签署协议。客户单方面负责决定并确认按照“使用条款”的条款进行的任何个人数据跨国家或地区的传输均符合适用的数据保护法规。IBM 应当合理协助客户执行任何法律要求，包括获取强制许可，以确保客户数据控制者的利益。

如果 IBM 对其处理或保护个人数据的方式加以更改（作为 IBM SaaS 的一部分），并且更改导致客户违反适用于此数据的数据保护法律，那么客户可以通过在 IBM 向客户发出更改通知后的三十 (30) 天内提供书面通知来终止受影响的 IBM SaaS 的当前订购期。此类终止将不会强制 IBM 向客户发放退款或信贷。

## 15.2 IBM 的义务

IBM 只能按照提供 IBM SaaS 合理所需的方式处理个人数据，且只能用于此目的。

IBM 只能在交付 IBM 描述的 IBM SaaS 时处理个人数据，并且客户同意 IBM 提供的描述与客户的处理指示一致。

根据客户的书面请求，此 ToU 或协议终止或到期后，IBM 将销毁所有客户标识为个人数据的内容，或将其返回给客户。

如果适用的数据保护法规要求客户或客户数据控制者向任何个人或相关机构提供有关个人数据的信息，或对此信息的访问权，IBM 将合理地协助客户提供或访问此类信息。

## 15.3 “内容”的保护

不管协议中是否有任何相关规定，IBM 承诺使用本使用条款中所描述的实践和标准来保护客户内容。

- a. 除非根据本使用条款中的详细规划并且在符合适用法律的前提下用于操作或执行 IBM SaaS，否则 IBM 将不会故意披露或使用客户的“内容”。
- b. IBM 将仅在用于托管和运行 IBM SaaS 的系统上处理客户内容，在此类系统上，IBM 已实施了以下引用的安全实践和流程。

## 15.4 安全性实践

IBM 针对用于托管和运行 IBM SaaS 的系统实施并维护实践和流程，并对其定期修订。这些实践和流程旨在减少系统的漏洞，以预防可能会干扰、挪用或以其他方式破坏内容或客户对 IBM SaaS 的使用的意外丢失、非法入侵、未经授权的访问、披露或修改或不正当的行为。适用于 IBM SaaS 的实践和流程的描述（包括适用的技术和业务措施）可根据请求提供给客户。客户负责确定这些实践和流程是否适合满足客户的需求。通过使用 IBM SaaS，客户承认其接受 IBM 实践和流程以及其足以实现客户目的。除非 IBM SaaS 的安全性实践中有明确规定，否则 IBM 不对任何安全性功能作任何陈述或保证。

## 16. 遵守适用的出口法律

各方同意遵守所有适用的进出口法律及法规，包括美国有关禁运和制裁法规以及禁止出口到某些最终用户或任何禁止的最终用途的规定（包括核能、太空或导弹，以及生化武器）。客户保证“内容”不会全部或部分地受到“美国国际武器贸易条例”（ITAR）的管制。客户承诺 IBM 可以使用全球资源（在本地使用的本地非永久性居民和全球各地的人员）来远程支持 IBM SaaS 的交付。客户保证，IBM 因 IBM SaaS 接触到的任何“内容”，根据适用的出口管制法律，都不需要出口许可，也不会被限制出口给任何 IBM 全球资源或人员。

## 17. 赔偿

如果由于以下原因引起或与以下各项相关的任何第三方索赔，客户同意补偿、为 IBM 辩护并使 IBM 免受损害：1) 客户或任何 IBM SaaS 用户违反可接受的使用策略；或 2) 客户或任何 IBM SaaS 用户在 IBM SaaS 中创建或者提供、上载或传输到 IBM SaaS 的内容。

## 18. 著作权侵权

IBM 一直坚持尊重其他方知识产权的宗旨。要举报侵犯版权材料的行为，请访问 Digital Millen Copyright Act Notices 页面，网址为：<http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

## 19. 保证和除外条款

### 19.1 服务标准协议和保证除外条款

IBM SaaS 根据本使用条款随附的服务级别协议 (SLA) 以及该 SLA 中所述的补救措施进行交付。SLA 是客户对其中定义的服务级别承诺的唯一且排他的救济。

除了无法排除的 SLA 或任何法定保证，IBM 不做任何关于 IBM SaaS 的明示或默示的保证或条件，包括但不限于任何默示的有关适销性、令人满意的质量、适用于某种特定用途、所有权及任何不侵权的保证或条件。

IBM 不对提供不间断、安全或无差错运行 IBM SaaS 或 IBM 将能够防止第三方中断 IBM SaaS 或 IBM 将纠正所有缺陷作任何陈述。

对于使用 IBM SaaS 所获得的结果，客户自行负责。

## 20. IBM SaaS 服务产品特殊条款

就客户使用 IBM SaaS，客户承认并同意：(i) IBM SaaS 用户可以将 IBM SaaS 用户的姓名、职务、公司名称和照片作为概要信息（“概要信息”）的一部分发布出来，这些概要信息可以被其他的 IBM SaaS 用户查看，以及 (ii) 客户可以随时要求从 IBM SaaS 中纠正或删除 IBM SaaS 用户概要信息，并且此类概要信息将被纠正或删除，但是除去后可能会阻止访问 IBM SaaS。

如果客户或 IBM SaaS 用户将“内容”传输到一个通过 IBM SaaS 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM 用户向 IBM 提供支持任何此类“内容”传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务进行任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

### 20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

IBM Coremetrics Web Analytics 的订购费中包含的内容如下所示：

- a. 根据 IBM 的评估，IBM 将向客户提供适当数目的 ClientID，以满足其 Web 分析需求。必要时，这包括 1-50 个 ClientID，且不向客户收取任何费用。超出 50 个的所有其他 ClientID 将收取额外费用。
- b. IBM Coremetrics Explore（包括每月五十 (50) 份 Explore 报告）
- c. 十 (10) 个报告分段
- d. 四 (4) 个属性窗口
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support（如适用，将收取迁移费）
- m. IBM Coremetrics Explore Live Reports 最多支持一 (1) 个 ClientID
- n. 存储的“会话活动数据”包含但不限于和访问者会话相关的详细记录，包括在访问者会话中浏览的所有页面的时间戳记、类别和页面标识。IBM Coremetrics 会保留“会话活动数据”十三 (13) 周。在此时间段后，“会话活动数据”将被删除。此数据滚动删除将影响“设置”报告（需要用户配置和启动的报告），包括但不限于关于此滚动删除时间段的一次性报告分段、点击流、真实路径、进站链接分析和站内链接分析报告。
- o. 存储的“LIVEview 报告数据”包括但不限于用户所选时间段内用于在 LIVEview 点击覆盖报告中呈现结果的数据，以及使用该数据的其他位置，包括但不限于下载、导出和页面缩放报告。IBM Coremetrics 会保留“LIVEview 报告数据”十三 (13) 周。在此时间段后，“LIVEview 报告数据”将被删除。
- p. 存储的“访问者活动数据”包括但不限于访问者页面历史记录、产品、营销活动、订单以及挑选的与访问者相关的其他活动。IBM Coremetrics 会保留“客户的访问者活动数据”十三 (13) 个月。在此时间段后，“访问者活动数据”将被删除。此数据的滚动删除将影响“设置”报告（需要用户配置和启动的报告），包括但不限于滚动删除时间段内的“概要信息分段”分析。
- q. 存储的“LIVE 概要信息数据”包含访问者概要信息的属性，包括但不限于访问者注册数据（例如，电子邮件地址、性别、年龄和教育情况），以及关键的访问者里程碑（包括但不限于第一次访问日期、累积花费和初始推荐来源）。IBM Coremetrics 将在预订时间段内保留客户的活动概要信息数据。
- r. 存储的“标准报告数据”包含 IBM Coremetrics 每晚自动处理的最佳实践报告和仪表盘（无需客户设置）。IBM Coremetrics 将滚动存储客户的标准报告二十七 (27) 个月。此报告滚动删除还将影响定制报告视图。注：利润度量（第 2(c)(iii) 部分）数据将在预订时间段内保存。

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

在 IBM Coremetrics Enterprise Analytics 中，以下变更适用于 IBM Coremetrics Web Analytics 随附的内容：

- a. 包含每月总共五十 (50) 份 Explore 报告，无论 Coremetrics Enterprise Analytics 管理的站点数量。针对站点运行的每份提交的 Explore 报告将单独计数到五十 (50)。
- b. 将针对 Coremetrics Enterprise Analytics 管理的每个站点包含十 (10) 个报告分段。
- c. 将针对 Coremetrics Enterprise Analytics 管理的每个站点包含四 (4) 个归属窗口。

## 20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

虽然 IBM Benchmark Services 是 IBM SaaS 的一个标准部分，但参与是可选的。如果客户不愿意参与，请告知您的销售代表。客户知道，要使 IBM 提供所有 Benchmarking Service，IBM 必须准备、访问、处理和分析有关 IBM 客户的摘要数据，并使用客户摘要数据填写每项 IBM Benchmarking Service 中使用的综合数据。IBM 不得以识别客户或其产品品牌或商标的形式，向任何第三方或任何访客透露任何客户摘要数据，也不得让这些数据公开可用。如前述，与提供 IBM Benchmarking Service 相关，本协议中任何内容均不会限制 IBM：(i) 将客户摘要数据添加至其他客户摘要数据以创建综合数据池，使用客户摘要数据访问或分析综合数据，或披露或使用此综合数据；或者 (ii) 使用客户摘要数据为客户提供服务，并使客户参与 IBM Benchmarking Service。在任何情况下，客户的摘要数据都不得披露，除非事先得到客户书面批准。未经 IBM 事先的书面同意，客户不得向任何第三方分发任何 IBM Benchmarking 报告或其内容，或向客户提供的所有摘要数据或综合数据，或提供对这些内容的访问权，在客户使用服务的情况下聘请的顾问和合约人除外，在这种情况下，他们应遵守形式类似于本协议保密条款的保密协议。IBM Benchmarking 报告及其内容和综合数据是 IBM 的财产，是在本协议保密条款中提出的 IBM 的保密信息。客户可向其员工和顾问提供 IBM Benchmarking Service 报告复印件或针对该报告的访问权，前提是已告知他们不得向第三方分发此报告或其内容的义务。

- a. **摘要? 数据?** 应定义为一个 IBM 客户的某些关键业绩指标度量。
- b. **综合? 数据?** 应定义为参与 IBM Benchmarking Service (包括相关子项) 的每位 IBM 客户的所有摘要数据。
- c. **“子项”** 应定义为一组不少于四 (4) 位参与 IBM Benchmarking Service 的客户，每个子项的每位成员根据出售的产品和目标市场 (如服装、首饰及办公设备等) 参与类似的业务领域。

## 20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 提供一个标准化的数据导出包，包含可用于 IBM Coremetrics 的客户原始数据。Standard Data Export Service 包含多个定义的格式文件，包含有关访问者的点击流、页面、产品、购物车操作、注册、订单/交易和访问者技术属性的信息。数据按照多个数据文件构造。将每天或每周安排导出。

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

Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service 提供一次性使用的标准化数据导出包，包含 IBM Coremetrics 中可用的客户原始数据。数据的导出时间范围视第 20 部分中指定的数据删除参数而定，然而即使有任何矛盾的规定，数据导出时间范围仍限制为最多两年的客户历史数据。数据构造方式与 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service 中的数据构造方式相同。

## 20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services 将按照预订授权客户唯一的高级报告类型和每月数量。例如：

- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports 最多授权客户每月使用 5 个按 “IBM as Simple” (复杂性) 分类的唯一高级报告。
- IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports 最多授权用户每月使用 2 个按 “IBM as Complex” 分类的唯一高级报告。

“简单报告”的定义是：生成不超过 100 万行数据，输入仅取决于客户的 IBM Coremetrics 所收集的 Web 分析数据，不含任何其他导入数据或其他报告的输出。所有其他报告都定义为“复杂报告”。



如果客户需要此“高级报告服务”功能，那么将向客户收取包含在定制的工作声明中的费用，工作声明由 IBM 和客户之间的单独专业服务协议管理。

## 20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

Coremetrics Web Analytics Retention Extension 为客户提供选项，用于长期保留某些存储的数据元素，也就是说：

- 将会话活动数据保留额外的 12 周
- 将访问者活动数据保留额外的 12 个月
- 将静态报告保留额外的 12 个月
- 将持久报告分段数据保留额外的 12 周

## 20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

Coremetrics Explore Retention Extension 为客户提供选项，用于长期保留某些存储的数据元素，也就是说：

- 将 IBM Coremetrics Explore 数据保留额外的 12 个月
- 将 IBM Coremetrics Explore 报告保留额外的 12 个月

## 21. 一般条款

客户确认并同意 IBM 可以根据 IBM Online Privacy Policy (<http://www.ibm.com/privacy>)，使用 cookie 和跟踪技术来收集和使用有关客户使用 IBM SaaS 的基本统计信息。

如果这些“使用条款”的任何规定被认定无效或不可执行，那么这些“使用条款”的其余条款依然继续完全有效。任一方未要求对方严格履行或在被赋予某项权利时未行使该权利并不妨碍其在稍后时间这样做，不论是与上述不履行相关或是与其后的不履行相关；如果这些“使用条款”的任何条款因其性质致使其有效期超出这些“使用条款”终止期限或适用的订购期限，那么这些条款应一直保持有效，直至履行完毕，并且适用于双方各自的继任者和受让人。

## 22. 完整协议

双方之间的完整协议由这些“使用条款”和“协议”共同组成，并取代之前客户和 IBM 之间的任何口头或书面通信。如果这些“使用条款”和“协议”的条款之间存在冲突，那么以这些“使用条款”为准。

来自客户的任何书面通信中的附加或不同条款（例如订购单、确认函或电子邮件）均无效。这些“使用条款”只能按照此处的规定进行修订。

## 第 2 部分 - 国家或地区专用条款

以下条款取代或修改第 1 部分中的相应内容。第 1 部分中未因这些修改而更改的条款保持不变并继续生效。第 2 部分由此“使用条款”的修正案组成，结构如下：

- 亚太地区修正案；以及
- 欧洲、中东和非洲地区修正案。

### 亚太地区修正案

#### 澳大利亚

##### 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.

#### 新西兰

##### 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.

### 欧洲、中东和非洲（EMEA）地区修正案

#### 欧盟成员国

*The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions.*

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

#### 奥地利

##### 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.

## 德国

### 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.

## 爱尔兰

### 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).

## 爱尔兰和英国

### 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.

# 服务标准协议

---

本服务标准协议 (SLA) 针对以下 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 根据以下条款向其客户提供本 SLA。本 SLA 是在您订购开始时或续订时适用的最新版本。

## 1. 定义

- “应用程序停机时间”表示应用程序界面中 IBM 所托管部分的用户无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间长度。进一步说，如果任一用户可使用其具有相应许可权的服务的任一方面，将不存在“停机时间”。
- “授权联系人”表示您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- “可用性积分”表示 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- “索赔”表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- “合约月份”表示在该服务期限内的每个完整月份，度量方式为从格林威治标准时间当月第一天 00:00 起至当月最后一天 23:59 止。
- “客户”、“您”或“您的”表示直接从 IBM 订购该服务的实体，根据其于 IBM 就该服务签订的合同，不存在任何未履行主要义务的情形，包括付款义务。
- “停机时间”表示适用于下表中所示的对应服务级别的应用程序停机时间和/或入站处理停机时间。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：
  - 计划内系统停机时间。
  - 不可抗力。

- 由于客户或第三方应用程序、设备或数据而导致的问题。
  - 客户或第三方的行为或疏忽（包括通过使用您的密码或设备获取对服务的访问权的任何人）。
  - 未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
  - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供的任何设计、规范或指示信息。
- h. “事件”表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。
- i. “不可抗力”表示自然因素、恐怖袭击、罢工、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障或任何 IBM 合理控制范围之外的其他服务不可用因素。
- j. “进站数据收集停机时间”表示服务无法通过服务的进站数据处理元素收集进站数据的时间长度（如果适用）。
- k. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护目的而安排的服务中断。
- l. “服务”表示该 SLA 适用的服务，如本 SLA 第一页中所示。
- m. “服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

## 2. 可用性积分

为获取提出索赔的资格，您必须根据 IBM 报告严重性 1 支持问题的程序，针对适用的服务通过 IBM 客户支持帮助台对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，包括您第一次受到该事件影响的时间，并在合理范围内根据严重性 1 支持凭单的要求帮助 IBM 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用服务的二十四 (24) 个小时内予以记录。

您的授权联系人必须在接受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。

您的授权联系人必须就该“索赔”向 IBM 提供所有合理的详细信息，包括但不限于对所有相关事件的详细描述，以及声明未达成的服务级别。

IBM 将在内部计算适用于下表中所示的对应服务级别的每个“合约月份”内的停机时间总和。“可用性积分”将会基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。如果客户报告同时发生“应用程序停机时间”的事件和“进站数据处理停机时间”的事件，那么 IBM 会将重叠的停机时间长度视为一个停机时间长度，而不是两个单独的停机时间长度。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个“合约月份”内达到的服务级别应用适用的最高“可用性积分”，如下表中所示。对于同一个“合约月份”内相同事件的多次“可用性积分”，IBM 将不承担责任。

对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的个别服务），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项服务的每月订购费用。在任何“约定的月份”中，只能针对捆绑服务中的一项个别服务提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项服务有关的“可用性积分”，IBM 均不承担责任。

如果您通过转售交易（IBM 在此交易中对履行该“服务”及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买服务，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间所提供有效的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。

针对任何“合约月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度服务总费用中十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20%)。

IBM 将基于 IBM 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 IBM 记录中的信息为准。

根据本 SLA 向您提供的“可用性积分”是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

### 3. 服务级别

服务	适用的服务级别	
	合约月份内的应用程序可用性	合约月份内的入站数据收集可用性
IBM Unica Marketing Operation onDemand	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

约定的月份期间达成的服务级别	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
低于 97.000%	20%

“已达成的服务级别”百分比的计算方法为：(a) “约定的月份”内总分钟数减去 (b) “约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c) “约定的月份”内总分钟数，并以百分比形式表示所得的尾数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”，总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 30 天的“约定的月份”，总计 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，针对所实现的服务级别 99.884%
---	----------------------------------

#### 4. 除外条款

该 SLA 仅适用于 IBM 客户。该 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发。
- 由 IBM 客户的用户、访客以及服务的参与者提出的索赔。
- 如果您违反使用条款、“可接受使用策略”或您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务。