

IBM Social Media Analytics

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Podmínky užívání doplňují podmínky Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání jsou úplnou smlouvou. V případě rozporu mezi Všeobecnými podmínkami a těmito Podmínkami specifickými pro nabídku IBM SaaS mají tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami.

Zákazník smí užívat nabídku IBM SaaS teprve poté, co vyjádří souhlas s těmito Podmínkami užívání. Objednáním, přístupem nebo užíváním nabídky IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Svůj souhlas se Všeobecnými podmínkami vyjádří Zákazník také klepnutím na tlačítko "Souhlasím" poté, co se zobrazily tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS.

JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ SOUHLASÍTE JMÉNEM ZÁKAZNÍKA ČI ZA NĚJ, PROHLAŠUJETE A ZARUČUJETE, ŽE JSTE PLNĚ OPRÁVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ. JESTLIŽE S TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ NESOUHLASÍTE NEBO NEJSTE PLNĚ OPRÁVNĚNI ZAVÁZAT ZÁKAZNÍKA TĚMITO PODMÍNKAMI UŽÍVÁNÍ, NESMÍTE NAPROSTO ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM UŽÍVAT JAKÉKOLI FUNKCE, ANI SE ÚČASTNIT JAKÝCHKOLI FUNKCÍ NABÍZENÝCH JAKO SOUČÁST NABÍDKY IBM SAAS.

Část 1 - Podmínky IBM

1. Nabídka IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. Metriky poplatků

Nabídka IBM SaaS se prodává na základě níže uvedených metrik poplatků:

- a. Přístup je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. Přístup znamená práva k užívání nabídky IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat nabídku IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. Tisíc dokumentů je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat nabídku IBM SaaS. Dokument je konečný objem dat, která jsou zabalena mezi záznamem záhlaví a zápatí dokumentu, jež vyznačují začátek a konec dokumentu, nebo jakéhokoli typu fyzického či elektronického dokumentu definovaného v rámci nabídky IBM SaaS, včetně - nikoli však pouze: faktur, objednávek, cenových nabídek, tabulek, plánů, vratek, zásilek, stvrzenek a finančních nástrojů. Každé oprávnění pro Tisíc dokumentů reprezentuje jeden Tisíc dokumentů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pro Tisíc dokumentů, který bude pokrývat celkový počet Dokumentů zpracovaných prostřednictvím nabídky IBM SaaS během období měření uvedeného v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.
- c. Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborné a/nebo školicí služby vztahující se k nabídce IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

3.1 Volby fakturace

Výše platby za nabídku IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu. Pokud jde o fakturaci poplatku za registraci nabídky IBM SaaS, fakturační volby zahrnují následující možnosti:

- a. měsíčně (zpětně);
- b. čtvrtletně (předem);
- c. ročně (předem);
- d. celý závazek (předem).

Vybraná fakturační volba bude platná po celé období uvedené v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. Částka splatná za fakturační cyklus bude založena na ročním poplatku za registraci a na počtu fakturačních cyklů v roce.

3.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc představují poměrnou denní sazbu, která bude vyúčtována Zákazníkovi. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů neúplného měsíce, počítáno ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS.

3.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání nabídky IBM SaaS Zákazníkem překročí oprávnění uvedená v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi měsíčně vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

3.4 Vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli strojové)

Platba za nabídku služeb Social Media Analytics Software as a Service Jump Start bude fakturována formou zálohových plateb (platby předem), jak specifikuje Transakční dokument. Služby lze zakoupit vždy pro konkrétní Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní po datu nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4. Vytvoření účtu a přístup

Jakmile si Uživatelé IBM SaaS zaregistrují účet ("Účet"), IBM poskytne Uživateli IBM SaaS identifikační údaje a heslo k Účtu. Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude spravovat svůj Účet a aktualizovat příslušné informace. Zákazník může kdykoliv požadovat, aby veškeré Osobní údaje, které poskytl v rámci registrace Účtu nebo užívání IBM SaaS, byly opraveny nebo odstraněny z informací o Účtu. Tyto informace budou opraveny či odstraněny, avšak jejich odstranění může mít za následek zabránění přístupu k IBM SaaS.

Zákazník je povinen zajistit, že každý Uživatel IBM SaaS bude chránit své identifikační údaje a heslo k Účtu a že bude kontrolovat, kdo může přistupovat k uživatelskému Účtu IBM SaaS nebo užívat jakoukoli nabídku IBM SaaS jménem Zákazníka nebo za Zákazníka.

5. Prodloužení Období registrace

5.1 Automatické prodloužení Období registrace

Jestliže je v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení softwarové registrace, smí Zákazník prodloužit Období registrace nabídky IBM SaaS, jehož platnost se chýlí ke konci, prostřednictvím písemné autorizace k prodloužení (například formulář objednávky, dopis s objednávkou, objednávka) zasláno před datem skončení platnosti v souladu s podmínkami Smlouvy.

NEOBDRŽÍ-LI IBM TAKOVOU AUTORIZACI DO DATA SKONČENÍ PLATNOSTI, BUDE OBDOBÍ REGISTRACE NABÍDKY IBM SaaS AUTOMATICKY PRODLOUŽENO BUĎ O OBDOBÍ JEDNOHO ROKU, NEBO O STEJNÉ OBDOBÍ, JAKO JE PŮVODNÍ OBDOBÍ, LEDAŽE BY IBM JEŠTĚ PŘED DATEM SKONČENÍ PLATNOSTI OBDRŽELA BUĎ PŘÍMO OD ZÁKAZNÍKA, NEBO PROSTŘEDNICTVÍM JEHO PRODEJCE (PODLE TOHO, CO JE RELEVANTNÍ) PÍSEMNÉ OZNÁMENÍ, ŽE SI ZÁKAZNÍK NEPŘEJE PRODLOUŽIT OBDOBÍ REGISTRACE. JINAK ZÁKAZNÍK SOUHLASÍ S TÍM, ŽE UHRADÍ TAKOVÉ POPLATKY ZA PRODLOUŽENÍ.

5.2 Pokračující fakturace

Pokud je v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) stanoveno prodloužení registrace prostřednictvím pokračující fakturace, bude mít Zákazník nadále přístup k nabídce IBM SaaS a její užívání mu bude vyúčtováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání nabídky IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení nabídky IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka k nabídce IBM SaaS, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

5.3 Povinnost Zákazníka prodloužit registraci

Je-li období registrace v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) definováno jako jednorázové období, které skončí, nabídka IBM SaaS nebude po skončení prvotního Období registrace prodloužena. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání nabídky IBM SaaS i po uplynutí prvotního Období registrace, musí si obstarat novou registraci nabídky IBM SaaS. Novou registraci nabídky IBM SaaS lze získat prostřednictvím obchodního zástupce IBM nebo Zákazníkova prodejce, podle toho, co je relevantní.

6. Technická podpora

Během Období registrace bude pro nabídku IBM SaaS poskytována technická podpora, jak je uvedeno na adrese

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> nebo na některé následné adrese, kterou IBM poskytne. Technická podpora je součástí nabídky IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

7. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

7.1 Dodatečné definice

"Nabídka IBM SaaS", jak je definována ve Smlouvě, je softwarová služba a nezahrnuje Obsah, Aplikace třetích stran ani Webové servery třetích stran.

"Obsah", jak je definován ve Smlouvě, zahrnuje informace nebo data, které zcela nebo zčásti poskytuje Zákazník nebo jsou poskytovány pro Zákazníka, nebo k nimž IBM nebo její Dodavatelé přistupují jménem Zákazníka z Webových serverů třetích stran.

"Aplikace třetích stran" znamenají software a aplikace, které poskytují jednotlivci nebo jiné subjekty, než je IBM, a které spolupracují s nabídkou IBM SaaS.

"Webové servery třetích stran" znamenají webové servery třetích stran, včetně - nikoli však pouze - webových serverů obsahujících sociální obsah, jako je Facebook, Klout a Twitter.

7.2 Interní užívání

Kromě omezení uvedených ve Smlouvě, která se týkají užívání nabídky IBM SaaS, platí, že sestavy, výsledky a jiné výstupy získané z nabídky IBM SaaS jsou Zákazníkovi poskytovány výhradně pro účely interního užívání a Zákazník je nesmí používat k poskytování služeb třetím stranám. Zákazník nesmí sublicencovat, půjčit, pronajmout nebo jinak zpřístupnit třetím stranám žádné sestavy, výsledky nebo jiné výstupy získané z nabídky IBM SaaS.

7.3 Přístup k Obsahu a užívání Obsahu, Aplikace třetích stran a Webové servery třetích stran

Nabídka IBM SaaS poskytuje Zákazníkovi prostředek pro výběr Obsahu a přístup k Obsahu z Aplikací třetích stran a z Webových serverů třetích stran pro účely jeho užívání s nabídkou IBM SaaS ze strany Zákazníka. Obsah není vlastnictvím IBM ani jejich dodavatelů, ani není pod jejich kontrolou, a IBM ani její dodavatelé neposkytují licenci ani jiným způsobem neudělují práva k Obsahu. Obsah může zahrnovat materiály, které jsou nelegální, nepřesné, zavádějící, neslušné nebo jiným způsobem závadné. IBM nebo její dodavatelé nejsou nijak povinni kontrolovat, filtrovat, ověřovat, editovat nebo odstraňovat jakýkoli Obsah. IBM nebo její dodavatelé však mohou, výhradně dle vlastního uvážení, tyto činnosti provádět.

IBM SaaS může obsahovat funkce určené k práci s Aplikacemi třetích stran nebo s Webovými servery třetích stran (např. aplikace Facebook nebo Twitter). Kromě oprávnění vyžadovaných ve Smlouvě o Obsahu je Zákazník povinen poskytnout IBM nezbytná oprávnění a přístup k Obsahu, Aplikacím třetích stran a Webovým serverům třetích stran za účelem provozování nabídky IBM SaaS jménem Zákazníka nebo za něj. Zákazník může být za účelem přístupu k Obsahu nebo užívání Obsahu, Aplikací třetích stran nebo Webových serverů třetích stran povinen uzavřít samostatné smlouvy s třetími stranami. IBM není stranou takové samostatné smlouvy a jako výslovná podmínka je v těchto Podmínkách užívání uvedeno, že Zákazník souhlasí, že bude dodržovat podmínky takových samostatných smluv.

7.4 Omezení

Kromě podmínek užívání týkajících se nabídky IBM SaaS, které jsou uvedeny ve Smlouvě, Zákazník nesmí:

- a. Přistupovat k Webovým serverům třetích stran, k Aplikacím třetích stran nebo k Obsahu ani je nesmí užívat s nabídkou IBM SaaS, včetně - nikoli však pouze - kopírování, provádění změn nebo vytváření odvozených děl, pokud takové počínání představuje porušení platných právních předpisů nebo podmínek licencí nebo smluv třetích stran nebo porušení jiných podmínek či omezení.
- b. Distribuovat, demonstrovat, zobrazovat nebo jinak zpřístupňovat nabídku IBM SaaS nebo Obsah jakékoli třetí straně, pokud to není povoleno na základě smlouvy s poskytovatelem Obsahu.
- c. Přistupovat k jakékoli části nabídky IBM SaaS nebo ji používat k vytváření nebo přispět k vytváření konkurenčního produktu či služby.

7.5 Ukončení na základě akcí třetích stran

7.5.1 Ukončení ze strany IBM

Kromě práv na pozastavení a ukončení platnosti Smlouvy platí, že pokud poskytovatel přestane poskytovat Webové servery třetích stran nebo Aplikace třetích stran nebo Obsah nebo pokud poskytovatel stanoví pro takové poskytování podmínky, jež budou představovat podstatné břemeno nebo riziko pro IBM a její dodavatele, zákazníky nebo jakoukoli třetí stranu, nebo pokud se IBM dozví nebo bude mít důvod domnívat se, že zpracování určitého obsahu prostřednictvím nabídky IBM SaaS bude představovat porušení práv (včetně práv k duševnímu vlastnictví) jakékoli třetí strany, smí IBM přestat poskytovat příslušné funkce IBM SaaS, aniž by Zákazníkovi vznikl jakýkoli nárok na náhradu škody, vrácení peněz nebo jinou kompenzaci.

Zákazník je povinen bezodkladně informovat IBM o jakýchkoli událostech nebo okolnostech souvisejících s užíváním nabídky IBM SaaS ze strany Zákazníka, jichž si Zákazník bude vědom a o nichž se Zákazník bude domnívat, že by mohly vést k nějakému nároku ohledně užívání nabídky IBM SaaS ze strany Zákazníka. Zákazník poskytne IBM na vyžádání veškeré relevantní informace vztahující se k takové události nebo okolnostem.

7.5.2 Ukončení ze strany Zákazníka

Kromě práv na pozastavení a ukončení platnosti Smlouvy platí, že pokud poskytovatel přestane poskytovat Aplikace třetích stran nebo Webové servery třetích stran nebo Obsah nebo pokud poskytovatel v podstatné míře změní podmínky, za nichž jsou tyto dostupné, a Zákazník prokáže, že taková nedostupnost významným způsobem a trvale zhoršuje jeho schopnost používat nabídku IBM SaaS, pak smí Zákazník informovat IBM o svém záměru ukončit zcela nebo zčásti svou registraci nabídky IBM SaaS. Takové ukončení registrace nabídky IBM SaaS nabývá účinnosti 30 dní od data takového oznámení, ledaže by dostupnost předmětných služeb třetích stran byla během 30denní časové lhůty obnovena. V případě ukončení na základě tohoto článku vrátí IBM Zákazníkovi jakékoli předplacené poplatky za nevyčerpané období registrace zbývající po datu účinnosti ukončení.

Zákazník nemá žádná práva na ukončení na základě prohlášení IBM o budoucí strategii nebo záměrech, pokud jde o nabídku IBM SaaS a jakékoli Webové servery třetích stran, Aplikace třetích stran nebo Obsah. Není-li v této Smlouvě uvedeno jinak, nemá Zákazník žádné právo na ukončení, ani nemá žádný nárok na jakékoli náhrady škody, vrácení peněz nebo jiné kompenzace v důsledku nedostupnosti jakýchkoli produktů či služeb třetích stran.

7.5.3 Přístup a ukládání

Po ukončení nebo skončení platnosti této Smlouvy nemá IBM žádnou povinnost ukládat nebo jiným způsobem zpřístupnit jakékoli dotazy Zákazníka, Obsah nebo výsledky či jiné výstupy, které Zákazník získá prostřednictvím užívání nabídky IBM SaaS.

7.5.4 Limity užívání

Užívání nabídky IBM SaaS Zákazníkem může podléhat určitým omezením, jako jsou limity pro ukládání dat, omezený počet dotazů nebo jiné limity či omezení. Dalším omezením je, že Zákazník nesmí přistupovat k nabídce IBM SaaS pro účely monitorování dostupnosti, výkonu nebo funkčnosti nabídky IBM SaaS nebo pro jiné účely benchmarkových testů nebo srovnávání s konkurenčními produkty. Omezení týkající se užívání budou uvedena v dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), v Transakčním dokumentu, v uživatelské dokumentaci nebo v online nabídce IBM SaaS. Nabídka IBM SaaS může poskytovat on-demand informace, které Zákazníkovi umožňují monitorování užívání. Pokud Zákazník překročí limity užívání, smí IBM - dle svého výhradního uvážení - spolupracovat se Zákazníkem

na snížení užívání, aby užívání bylo v souladu s limity užívání. Překročí-li Zákazník příslušné limity užívání, smí IBM požadovat, aby Zákazník podepsal dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakční dokument na dodatečné užívání nabídky IBM SaaS, a/nebo je oprávněna Zákazníkovi nadměrné užívání vyúčtovat. Zákazník souhlasí, že v takových případech podepíše jakýkoli požadovaný dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakční dokument a/nebo že uhradí dodatečné faktury.

7.6 Soubory cookie

Zákazník souhlasí, že IBM smí používat soubory cookie a sledovací technologie pro účely shromažďování údajů, z nichž lze určit totožnost, v rámci sběru statistických informací o užívání a informací, jejichž cílem je zlepšení uživatelských zkušeností a/nebo přizpůsobení interakcí s uživateli v souladu s dokumentem <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Porušení autorských práv

Zásadou IBM je respektovat práva k duševnímu vlastnictví ostatních subjektů. Chcete-li nahlásit porušení těchto práv u materiálů chráněných autorským právem, navštivte webové stránky na adrese <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Zakázané užívání

Red Hat zakazuje následující užívání:

"Zákaz užívání v prostředí s vysokým rizikem": Zákazník nesmí nabídku IBM SaaS používat v žádném prostředí nebo situaci, kde by selhání nabídky IBM SaaS mohlo vést k úmrtí nebo vážnému úrazu jakékoli osoby nebo k vážným škodám na zdraví, majetku či životním prostředí ("Užívání v prostředí s vysokým rizikem"). Příklady Užívání v prostředí s vysokým rizikem zahrnují - nikoli však pouze: leteckou dopravu nebo jiné způsoby hromadné přepravy osob, jaderná či chemická zařízení, systémy na podporu životních funkcí pacientů, implantovatelné lékařské přístroje, motorová vozidla nebo zbrojní systémy. Užívání v prostředí s vysokým rizikem nezahrnuje využití nabídky IBM SaaS pro administrativní účely, využití k ukládání konfiguračních dat, využití v technicko-inženýrských a/nebo konfiguračních nástrojích a využití v jiných aplikacích, kde nedochází k řízení a kde by selhání nabídky IBM SaaS nemělo za následek úmrtí, úraz nebo vážné škody na majetku či životním prostředí. Tyto aplikace, které nevykonávají řídicí funkci, mohou komunikovat s aplikacemi vykonávajícími řízení, nesmí však přímo či nepřímo odpovídat za řídicí funkci.

IBM Podmínky užívání

Část 2 – Podmínky specifické pro jednotlivé státy

Níže uvedené podmínky nahrazují nebo upravují podmínky uvedené v Části 1. Všechny podmínky uvedené v Části 1, které nejsou těmito dodatky pozměněny, zůstávají v nezměněném znění a plně účinné. Tato Část 2 sestává z dodatků k těmto Podmínkám užívání a má následující strukturu:

- Dodatky pro státy Ameriky;
- Dodatky pro státy Asie a Pacifické oblasti;
- Dodatky pro státy Evropy, Středního východu a Afriky.

DODATKY PRO STÁTY AMERIKY

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKÁ REPUBLIKA, SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRAZÍLIE, CHILE, KOLUMBIE, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZÍLIE

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

SPOJENÉ STÁTY AMERICKÉ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

DODATKY PRO STÁTY ASIE A PACIFICKÉ OBLASTI

BANGLADÉŠ, BHÚTÁN A NEPÁL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

DODATKY PRO STÁTY EVROPY, STŘEDNÍHO VÝCHODU A AFRIKY (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAÚDSKÁ ARÁBIE A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Příloha A

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service je online služba, která Zákazníkovi umožňuje přístup k Obsahu z určitých Aplikací třetích stran a/nebo Webových serverů třetích stran, v souladu s dostupností Webových serverů třetích stran a/nebo Aplikací třetích stran, a umožňuje Uživatelům IBM SaaS definovat témata, vytvářet a odesílat dotazy, provádět interaktivní analýzy a prohlížet si výsledky s využitím předkonfigurovaných sestav. Zákazník nese odpovědnost za výsledky dosažené na základě užívání nabídky IBM SaaS (včetně volitelných služeb Jump Start).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start umožňuje Uživateli IBM SaaS čerpat během počátečního 90denního období až 40 hodin asistence, pokud jde o funkčnost služby IBM Social Media Analytics as a Service.

Smlouva SLA (Service Level Agreement)



Tato smlouva SLA (Service Level Agreement) se vztahuje na následující nabídku IBM SaaS a je platná, pokud je uvedena v Zákazníkově dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM uzavírá smlouvu SLA se svými Zákazníky na základě níže uvedených podmínek. Bude platit taková verze této smlouvy SLA, která je účinná v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace. Berete na vědomí, že smlouva SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci Služeb.
- "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě této smlouvy SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování Služeb, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- "Zákazník" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se Služeb.
- "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se Službami, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty Služeb, k nimž mají příslušná oprávnění. Aby nedošlo k pochybnostem, za "Odstávku" se nepovažuje situace, kdy uživatel může využívat jakýkoli aspekt Služeb, k němuž má příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy Služby nejsou dostupné v důsledku:
 - plánované technické odstávky systému;
 - vyšší moci;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup ke Službám pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup ke Službám;
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka či za něj.
- "Událost" znamená okolnosti nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost služeb z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek Služeb z důvodu servisní údržby.
- "Služby" označují nabídky IBM SaaS, na které se vztahuje tato smlouva SLA, jak jsou uvedeny na první straně této smlouvy SLA. Tato smlouva SLA platí pro každou Službu jednotlivě, nevztahuje se na jejich kombinace.
- "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě SLA.

2. Plnění AC

Abyste mohli vznést Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušné Služby zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlásování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události, včetně času, kdy jste byli poprvé Událostí dotčeni, a jste povinni přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání Služeb.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.

Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.

V průběhu každého Smluvního měsíčního období bude IBM interně měřit celkovou kombinovanou Odstávku. Plnění AC (Availability Credit) bude vycházet z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC odpovídající celkové kombinované dostupnosti během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

U služeb Bundled Services (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jedné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé Služby. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální Služby v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu Službu v balíku za jedno Smluvní měsíční období.

Jestliže jste si Službu zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se Služeb a smlouvy SLA, bude Plnění AC vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za Službu užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.

Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za Služby.

IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.

PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.

3. Úrovně Služeb - dostupnost Služeb v průběhu Smluvního měsíčního období

Procento dostupnosti v průběhu Smluvního měsíčního období	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

"Procento dostupnosti" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut ve Smluvním měsíčním období minus celkový počet minut Plánované technické odstávky systému, minus (b) celkový počet minut neplánovaných Odstávek za Smluvní měsíční období děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období (minus počet minut Plánované technické odstávky systému). Vzniklý zlomek se vyjádří v procentech.

Příklad: 500 minut celkových neplánovaných Odstávek za Smluvní měsíční období

<p>Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 200 minut Plánované odstávky systému - 500 minut Odstávek = 42 500 minut</p> <hr/> <p>Celkem 43 200 minut celkem (- 200 minut Plánované odstávky systému v průběhu 30denního Smluvního měsíčního období = 43 000 minut</p>	<p>= Plnění AC = 2 % pro dosaženou úroveň služeb 98,8 %</p>
---	---

4. Výjimky

Tato smlouva SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroucení systému, otázek a odpovědí (Q&A) a vývoje.
- Nároky, které vznesli uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté a účastníci Služeb.

Případy, kdy jste porušili nějakou podstatnou povinnost uvedenou v Podmínkách užívání, v dokumentu Zásady schváleného užívání nebo ve Vaší Smlouvě o poskytování Služeb, včetně - nikoli však pouze - porušení jakéhokoliv platebního závazku.