

IBM Social Media Analytics

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeta za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe - Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Uvjeti upotrebe (ToU) dodatak su IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage ugovoru, IBM-ovom Međunarodnom Passport Advantage Express ugovoru ili IBM-ovom Međunarodnom ugovoru za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno koji se primjenjuje ("Ugovor"), i zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor. Ako se pojavi sukob između Općih uvjeta i ovih Uvjeta za određene SaaS ponude, ovi Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima.

Kupac može koristiti IBM SaaS samo ako prvo prihvati Uvjete upotrebe. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac prihvata Uvjete upotrebe (ToU). Kada kliknete na gumb "Prihvaćam" nakon što su vam predočeni ovi Uvjeti za određenu SaaS ponudu, prihvaćate i Opće uvjete.

AKO PRIHVAĆATE UVJETE UPOTREBE (ToU) U IME KUPCA, TIME IZJAVLJUJETE I JAMČITE DA IMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBAVEZATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE. AKO NISTE SUGLASNI S UVJETIMA UPOTREBE ILI NEMATE POTPUNE OVLAŠTI KOJIMA MOŽETE OBEZVATI KUPCA NA UVJETE UPOTREBE, TADA NI NA KOJI NAČIN NEMOJTE KORISTITI ILI SUDJELOVATI U BILO KOJOJ PONUĐENOJ FUNKCIONALNOSTI U SMISLU DIJELA IBM SAAS-a.

Dio 1 – IBM-ovi uvjeti

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

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

2. Metrike naplate

IBM SaaS ponuda prodaje se u skladu sa sljedećim metrikama naplate:

- a. Pristup je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Kupac mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu Kupca.
- b. Tisuća dokumenata je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Dokument je ograničeni obujam podataka koji je obavijen zaglavljem dokumenta i zadnjim slogom koji označava njegov početak i kraj ili kao bilo koji tip fizičkog ili elektroničkog dokumenta definiran u IBM SaaS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na: račune, naloge za prodaju, narudžbe, predračune, povratnice, otpremnice, primke i financijske instrumente. Svako ovlaštenje Tisuće dokumenata predstavlja jednu Tisuću dokumenata. Moraju se dobiti ovlaštenja Tisuće dokumenata koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Dokumenta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. Angažman je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

3.1 Opcije naplate

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu. Opcije naplate naknade za pretplatu IBM SaaS su sljedeće:

- a. Mjesečno (unatrag)
- b. Tromjesečno (unaprijed)
- c. Godišnje (unaprijed)
- d. Čitava obveza (unaprijed)

Izabrana opcija naplate bit će važeća za duljinu trajanja koja je navedena u PoE ili Transakcijskom dokumentu. Iznos koji se plaća po ciklusu naplate bit će baziran na naknadi za godišnju pretplatu i broju ciklusa naplate u godini.

3.2 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je proporcionalno podijeljena dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je Kupca obavijestio IBM da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

3.3 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a premašuje ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će mjesečno dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu koji se primjenjuje.

3.4 Usluge na daljinu (osoblje)

Ponuda usluge Social Media Analytics Software as a Service Jump Start naplaćivat će se unaprijed, kao što je navedeno u Transakcijskom dokumentu. Usluge se kupuju po Angažmanu i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4. Kreiranje računa i pristup

Kada se IBM SaaS Korisnici registriraju za račun ("Račun"), IBM može osigurati IBM SaaS korisniku identifikaciju Računa i lozinku. Kupac je odgovoran osigurati da svaki IBM SaaS Korisnik upravlja i ažurira informacije o svojem Računu. Kupac može u bilo koje vrijeme zahtijevati ispravku ili uklanjanje iz informacija o Računu bilo kojih Osobnih podataka danih za potrebe registracije za Račun ili upotrebu IBM SaaS-a i te će se informacije ispraviti ili ukloniti, ali uklanjanje tih informacija može onemogućiti pristup IBM SaaS-u.

Kupac je odgovoran osiguravati da svaki Korisnik IBM SaaS-a zaštiti svoju identifikaciju Računa i lozinku i da kontrolira tko može pristupiti IBM SaaS Korisničkom Računu ili koristiti bilo koji IBM SaaS u ime Kupca.

5. Obnavljanje Perioda pretplate

5.1 Automatsko obnavljanje perioda pretplate

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se pretplata obnavlja automatski, Kupac može obnoviti Kupčev Period pretplate za IBM SaaS koji istječe slanjem pisanog ovlaštenja za obnavljanje (npr. obrasca narudžbe, pisma narudžbe, narudžbenice) prije datuma isteka, u skladu s odredbama Ugovora.

AKO IBM NE PRIMI TAKVO OVLAŠTENJE DO DATUMA ISTEKA, PERIOD PRETPLATE ZA IBM SaaS KOJI ISTJEČE AUTOMATSKI SE OBNAVLJA ZA RAZDOBLJE OD JEDNE GODINE ILI U ISTOM TRAJANJU KAO IZVORNO RAZDOBLJE, OSIM AKO IBM PRIJE DATUMA ISTEKA NE PRIMI, BILO IZRAVNO OD KUPCA ILI PREKO KUPČEVOG PREPRODAVAČA, OVISNO ŠTO JE PRIMJENJIVO, KUPČEVU PISANU OBAVIJEST DA KUPAC NE ŽELI OBNOVITI PRETPLATU. INAČE KUPAC PRISTAJE NA PLAĆANJE TAKVIH NAPLATA ZA OBNAVLJANJE.

5.2 Kontinuirano naplaćivanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da će se naplata obnavljanja pretplate nastaviti nakon završetka Perioda pretplate, Kupac će i dalje moći pristupiti IBM SaaS-u i upotreba IBM SaaS-a naplaćivat će mu se na temelju kontinuirane naplate. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac mora IBM-u devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu otkáže pristup IBM SaaS-u, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

5.3 Potrebno Kupčevo obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da se obnavljanje pretplate otkazuje, IBM SaaS ponuda se neće obnoviti na kraju početnog Perioda pretplate. Da bi nastavio koristiti IBM SaaS nakon početnog Perioda pretplate, Kupac mora dobiti novu pretplatu za IBM SaaS. Molimo vas da se obratite IBM-ovom prodajnom predstavniku ili Kupčevom preprodavaču, ovisno što je primjenjivo, za dobivanje nove IBM SaaS pretplate.

6. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate pruža se tehnička podrška za IBM SaaS, kao što je navedeno na <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška dio je IBM SaaS-a i nije dostupna kao zasebna ponuda.

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Dodatne definicije

"IBM SaaS", kao što je definirano u Ugovoru, je softverska usluga i ne uključuje Sadržaj, Aplikacije treće strane ni Stranice treće strane.

"Sadržaj", kao što je definirano u Ugovoru, uključuje informacije ili podatke, čitave ili djelomične, koje Kupac omogućuje, koje su omogućene Kupcu ili kojima u Kupčevo ime pristupa IBM ili njegovi Dobavljači na Stranicama treće strane.

"Aplikacije treće strane" označavaju aplikacije i softver koji omogućuju pojedinci ili subjekti osim IBM-a i koji funkcionira s IBM SaaS-om.

"Stranice treće strane" odnosi se na Web stranice trećih strana, uključujući, ali ne ograničavajući se na one sa sadržajem društvenih medija, poput Facebooka, Klouta i Twittera.

7.2 Interna upotreba

Osim ograničenja u Ugovoru vezanih uz korištenje IBM SaaS-a, izvještaji, rezultati i drugi izlaz dobiven od IBM SaaS-a Kupcu se pruža isključivo za internu upotrebu i ne može se koristiti za pružanje usluga trećim stranama. Kupac ne može podlicencirati, iznajmiti, dati u zakup ili na neki drugi način učiniti izvještaje, rezultate ili drugi izlaz dobiven od IBM SaaS-a dostupnim trećim stranama.

7.3 Pristup i korištenje Sadržaja, Aplikacija trećih strana i Stranica trećih strana

IBM SaaS Kupcu omogućuje odabir i pristupanje Sadržaju Aplikacija trećih strana i Stranica trećih strana da bi ga Kupac mogao koristiti s IBM SaaS-om. Sadržaj nije u vlasništvu niti pod kontrolom IBM-a ili njegovih dobavljača i IBM i njegovi dobavljači ne licenciraju ili na bilo koji drugi način pružaju bilo koja prava na Sadržaj. Sadržaj može uključivati materijale koji su nedopušteni, neprecizni, pogrešni, neprikladni ili nepoželjni na neki drugi način. IBM ili njegovi dobavljači nemaju obvezu pregledavanja, filtriranja, provjere, uređivanja ili uklanjanja bilo kakvog Sadržaja. Međutim, IBM ili njegovi dobavljači mogu to napraviti po vlastitom nahođenju.

IBM SaaS može sadržavati funkcije dizajnirane za rad s Aplikacijama treće strane i Stranicama treće strane (na primjer aplikacijama Facebooka ili Twittera). Osim ovlaštenja navedenih u Ugovoru za Sadržaj, Kupac će IBM-u dati ovlaštenja i pristup potreban za Sadržaj, Aplikacije treće strane i Stranice treće strane kako bi mogao upravljati IBM SaaS-om u Kupčevo ime. Kupac će možda morati sklopiti posebne ugovore s trećim stranama za pristupanje ili korištenje Sadržaja, Aplikacija treće strane i Stranica treće strane. IBM nije strana u bilo kojem takvom zasebnom ugovoru i to je izričiti uvjet u ovim Uvjetima upotrebe (ToU). Kupac pristaje na poštivanje odredbi takvih zasebnih ugovora.

7.4 Ograničenja

Osim uvjeta upotrebe vezanih uz IBM SaaS koji su navedeni u Ugovoru, Kupac neće:

- pristupati Stranicama treće strane, Aplikacijama treće strane ili Sadržaju ili ih koristiti pomoću IBM SaaS-a, uključujući, ali ne ograničavajući se na kopiranje, modificiranje ili kreiranje izvedenih proizvoda, ako takva radnja krši primjenjive zakone ili odredbe bilo kojih licenci trećih strana, ugovora ili druge odredbe ili ograničenja;
- distribuirati, predstavljati, prikazivati ili na drugi način učiniti IBM SaaS ili Sadržaj dostupnim bilo kojoj trećoj strani, osim ako to nije dozvoljeno u ugovoru s pružateljem Sadržaja;
- pristupati ili koristiti bilo koji dio IBM SaaS-a za kreiranje konkurentskog proizvoda ili usluge ili doprinos takvom proizvodu ili usluzi.

7.5 Raskid na temelju Radnji treće strane

7.5.1 Raskid od strane IBM-a

Osim prava obustave i raskida u Ugovoru, ako pružatelj onemogućiti Stranicu treće strane, Aplikaciju treće strane ili Sadržaj ili ako nametne uvjete koje predstavljaju veliki teret ili rizik za IBM i njegove dobavljače, korisnike ili bilo koju treću stranu ili ako IBM zna ili ima razloga vjerovati da obrada određenog sadržaja

unutar IBM SaaS-a predstavlja kršenje prava (uključujući prava intelektualnog vlasništva) bilo koje treće strane, IBM može prestati pružati odgovarajuće funkcije IBM SaaS-a bez da ovlasti Kupca za bilo kakav povrat, odobrenje ili drugu kompenzaciju.

Kupac će hitno obavijestiti IBM o bilo kakvom događaju ili o okolnostima vezanim uz Kupčevo korištenje IBM SaaS-a za koje Kupac smatra da bi mogle dovesti do potraživanja ili zahtjeva koji se odnosi na Kupčevo korištenje IBM SaaS-a. Kupac će IBM-u dostaviti sve relevantne informacije vezane uz takav događaj ili okolnosti na IBM-ov zahtjev.

7.5.2 Raskid od strane Kupca

Osim prava obustave i raskida u Ugovoru, ako pružatelj onemogući Aplikaciju treće strane, Stranicu treće strane ili Sadržaj ili ako na bitan način promijeni odredbe po kojima su dostupni, a Kupac izjavi da takva nedostupnost značajno i trajno narušava Kupčevu mogućnost korištenja IBM SaaS-a, Kupac može obavijestiti IBM o Kupčevoj namjeri da otkáže svoju pretplatu za IBM SaaS, bilo čitavu ili samo djelomično. Takvo otkazivanje pretplate za IBM SaaS stupa na snagu 30 dana nakon takve obavijesti, osim ako dostupnost dotičnih usluga treće strane nije omogućena u tom periodu od 30 dana. U slučaju raskida u skladu s ovim odjeljkom, IBM će Kupcu dati povrat svih unaprijed plaćenih naknada koje pokrivaju ostatak trajanja otkazanih pretplata koje nastupaju nakon datuma stupanja otkazivanja na snagu.

Kupac neće imati prava raskida na temelju bilo koje IBM-ove izjave vezane uz buduće usmjerenje ili namjere vezane uz IBM SaaS ili bilo koju Stranicu treće strane, Aplikaciju treće strane ili Sadržaj. Osim kako je navedeno ovdje, Kupac neće imati prava raskida niti imati prava na bilo kakve povratnice, odobrenja ili druge kompenzacije vezano uz nedostupnost bilo kojih proizvoda ili usluga treće strane.

7.5.3 Pristup i pohrana

Nakon raskida ili isteka ovog Ugovora, IBM neće imati obvezu da predmemorira, pohrani ili na neki drugi način Kupcu omogući upite, Sadržaj ili rezultate i drugi izlaz koji je Kupac stekao korištenjem IBM SaaS-a.

7.5.4 Ograničenja upotrebe

Kupčeva upotreba IBM SaaS-a može biti podložna ograničenjima poput ograničenja pohrane, broja upita ili drugih granica ili ograničenja. Kao dodatno Ograničenje upotrebe, Kupac ne može pristupiti IBM SaaS-u u svrhu nadgledanja dostupnosti, performansi ili funkcionalnosti IBM SaaS-a ili za bilo koje druge potrebe mjerenja performansi ili potrebe natjecanja. Ograničenja upotrebe će se dokumentirati u Dokazu o ovlaštenju, Transakcijskom dokumentu, korisničkoj dokumentaciji ili u online IBM SaaS-u. IBM SaaS može pružiti informacije na zahtjev koje Kupcu omogućuju nadgledanje upotrebe. Ako Kupac premaši ograničenja upotrebe, IBM može po vlastitom nahođenju surađivati s Kupcem u svrhu smanjivanja upotrebe tako da je u skladu s ograničenjima upotrebe. Ako Kupac premaši primjenjiva ograničenja upotrebe, IBM može zatražiti od Kupca da sklopi Dokaz o ovlaštenju ili Transakcijski dokument za dodatni IBM SaaS i/ili naplatiti Kupcu prekomjernu upotrebu. U tom slučaju Kupac pristaje na sklapanje bilo kakvog dodatnog Dokaza o ovlaštenju ili Transakcijskog dokumenta i/ili plaćanje dodatnih računa.

7.6 Cookieji

Kupac se slaže da IBM može koristiti cookieje i tehnologije praćenja za prikupljanje osobnih informacija kod prikupljanja statistika o korištenju i informacija dizajniranih za poboljšavanje iskustva korisnika i/ili prilagodbu interakcija s korisnicima u skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Povreda Autorskog prava

Politika IBM-a je poštivanje prava intelektualnog vlasništva drugih. Da biste prijavili povredu autorskog prava za neki materijal, molimo posjetite stranicu Digital Millennium Copyright Act Notices na <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Zabranjene upotrebe

Red Hat zabranjuje sljedeće upotrebe:

"Nema upotrebe visokog rizika": Kupac ne smije koristiti IBM SaaS za bilo koju primjenu ili situaciju u kojoj bi greška IBM SaaS-a mogla uzrokovati smrt ili teške tjelesne ozljede bilo koje osobe ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu ("Upotreba visokog rizika"). Primjeri Upotrebe visokog rizika uključuju, ali nisu ograničeni na: zrakoplovni prijevoz ili druge načine masovnog prijevoza putnika, nuklearna ili kemijska postrojenja, sustave za održavanje života, medicinsku opremu koja se usađuje, motorna vozila ili oružane sustave. Upotreba visokog rizika ne uključuje korištenje IBM SaaS-a za administrativne svrhe, pohranu konfiguracijskih podataka, inženjerske i/ili konfiguracijske alate ili druge aplikacije koje nisu kontrolne i čija greška ne bi uzrokovala smrt, tjelesne ozljede ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu. Te nekontrolne aplikacije mogu komunicirati s aplikacijama koje služe za kontrolu, ali ne smiju biti izravno ili neizravno odgovorne za kontrolnu funkciju.

IBM-ovi Uvjeti upotrebe

Dio 2 – Uvjeti specifični za pojedine zemlje

Sljedeći uvjeti zamjenjuju ili modificiraju referentne uvjete iz Dijela 1. Svi uvjeti iz Dijela 1 koje ove nadopune ne mijenjaju ostaju nepromijenjeni i na snazi. Ovaj Dio 2 sastoji se od nadopuna ovih Uvjeta upotrebe i organiziran je na sljedeći način:

- Nadopune za zemlje Amerika;
- Nadopune za zemlje Asia Pacifica; i
- Nadopune za zemlje Europe, Bliskog istoka i Afrike.

NADOPUNE ZA ZEMLJE AMERIKE

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA I 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, BRAZIL, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEKSIKO, PERU, URUGVAJ, 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.

BRAZIL

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.

SJEDINJENE AMERIČKE DRŽAVE

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.

**NADOPUNE ZA ZEMLJE ASIA PACIFICA
BANGLADEŠ, BUTAN I NEPAL**

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.

**NADOPUNE ZA ZEMLJE EUROPE, BLISKO ISTOKA, AFRIKE (EMEA)
BAHREIN, KUVAJT, OMAN, KATAR, SAUDIJSKA ARABIJA I UJEDINJENI ARAPSKI EMIRATI**

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.

Dodatak A

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service je online servis koji Kupcu omogućuje pristupanje Sadržaju iz određenih Aplikacija treće strane i/ili Stranica treće strane podložno dostupnosti Stranica treće strane i/ili Aplikacija treće strane i Korisnicima IBM SaaS-a omogućuje definiranje tema, kreiranje i slanje upita, izvođenje interaktivne analize i pregled rezultata koristeći unaprijed pakirane izvještaje. Kupac je odgovoran za rezultate ostvarene korištenjem IBM SaaS-a (uključujući opcijske Jump Start usluge).

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start Korisniku IBM SaaS-a pruža do 40 sati pomoći tijekom početnog perioda od 90 dana vezano uz funkcionalnost IBM Social Media Analytics as a Service.

Ovaj Ugovor o razini usluge (Service Level Agreement - SLA) odnosi se na sljedeći IBM SaaS i primjenjuje se ako je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - POE) ili Transakcijskom dokumentu.

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM pruža ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Primajte na znanje da ovaj SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA-om.
- "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na buduću račun naknade pretplate za Uslugu.
- "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- "Kupac" označava subjekt koji se pretplaćuje na Uslugu izravno od IBM-a i koji ne krši niti jednu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.
- "Vrijeme prekida rada" označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za Uslugu zaustavljen i niti jedan Vaš korisnik ne može koristiti niti jedan aspekt Usluge za koji imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluga nije dostupna zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava.
 - Više sile.
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima Korisnika ili treće strane.
 - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Usluzi koristeći vaše lozinke ili opremu).
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Usluzi.
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluge koji IBM ne može kontrolirati.
- "Planirani prekid rada sustava" označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.
- "Usluga" označava IBM SaaS ponude na koje se odnosi ovaj SLA, navedene na prvoj stranici ovog SLA. Ovaj SLA odnosi se na svaku Uslugu zasebno, a ne na sve zajedno.
- "Razina usluge" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-u.

2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili ovlašteni za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM-ovog odjela za pomoć korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluge, u skladu s IBM-ovim postupkom za prijavljivanje problema podrške s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme kada ste prvi puta bili pod utjecajem Događaja, i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.

Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti najkasnije tri (3) radna dana nakon završetka Ugovorenog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme prekida rada za svaki Ugovoreni mjesec. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti u skladu s ukupnom kombiniranom dostupnošću tijekom svakog Ugovorenog mjeseca, na temelju tablice navedene ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne Usluge koje se pakiraju i prodaju zajedno po jednoj zajedničkoj cijeni), Odobrenje dostupnosti računat će se prema jednoj kombiniranoj mjesečnoj cijeni za Paket usluga, a ne po naknadi za mjesečnu pretplatu za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Ako ste kupili Uslugu kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za Uslugu koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.

Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje pretplate koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi potvrdio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.

ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.

3. Razine usluga – dostupnost Usluge za vrijeme Ugovorenog mjeseca

Postotak dostupnosti tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

"Postotak dostupnosti" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus minute Planiranog prekida rada sustava, minus (b) ukupan broj minuta neplaniranog Vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu (minus minute Planiranog prekida rada sustava), a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 500 minuta ukupnog neplaniranog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

<p>43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 200 minuta Planiranog prekida rada - 500 minuta Vremena prekida rada = 42.500 minuta</p> <hr/> <p>Ukupno 43.200 minuta (- 200 minuta Planiranog prekida rada sustava) u 30 dana Ugovorenog mjeseca = 43.000 minuta</p>	<p>= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,8% Postignuta razina usluge</p>
--	--

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Kupcima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM Kupca.

Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.