

IBM Social Media Analytics

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el:
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

A jelen Felhasználási Feltételek a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételeinek kiegészítése, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást. Amennyiben az Általános Feltételek és a jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek között ellentmondás merül fel, a jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben.

A Vevő az IBM SaaS ajánlatot csak akkor használhatja, ha először elfogadja a Felhasználási Feltételeket. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával a Vevő elfogadja a Felhasználási Feltételeket. A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek megtekintése után az "Elfogadás" gombra kattintva az Általános Feltételeket is elfogadja.

AMENNYIBEN ÖN A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET EGY VEVŐ NEVÉBEN ELJÁRVA FOGADJA EL, ÖN KIJELENTI ÉS SZAVATOLJA, HOGY HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI TUDJA A VEVŐT JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA. AMENNYIBEN NEM FOGADJA EL A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKET, VAGY NEM TUDJA TELJES HATÁSKÖRÉNÉL FOGVA KÖTELEZNI A VEVŐT A JELEN FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK BETARTÁSÁRA, SEMMILYEN FORMÁBAN NE HASZNÁLJA AZ IBM SAAS RÉSZEKÉNT KÍNÁLT FUNKCIÓKAT.

1. rész – IBM Feltételek

1. IBM SaaS

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

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

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS ajánlat értékesítése az alábbi díjszabási egységek alapján történik:

- a. A Hozzáférés olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságokat jelenti. A Vevőnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS a Vevő Jogosultsági Igazolásában (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- b. Az Ezer Dokumentum olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Dokumentum olyan véges adatmennyiség, amelynek elejét a dokumentum fejléce, míg végét a végjelzés határozza meg, illetve az IBM SaaS ajánlatban meghatározott bármilyen fizikai vagy elektronikus dokumentumtípus, beleértve, de nem kizárólagosan a számlákat, értékesítési megrendeléseket, beszerzési megrendeléseket, kvótákat, ütemezéseket, terveket, visszatérítéseket, szállítmányokat, nyugtákat és pénzügyi eszközöket. Minden egyes Ezer Dokumentum-jogosítvány Ezer Dokumentumnak felel meg. Megfelelő számú Ezer Dokumentum-jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Vevő Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Dokumentumok teljes számát.
- c. A Részvétel olyan mértékegység, amelynek alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

3. Díjak és számlázás

3.1 Számlázási Opciók

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva. Az IBM SaaS előfizetési díj számlázására szolgáló lehetőségek a következők:

- a. Havonta (utólag)
- b. Negyedévente (előre)
- c. Évente (előre)
- d. Kötelezettségvállalás teljes összege (előre)

A kiválasztott számlázási lehetőség a Felhasználási Engedélyben vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott időtartam során lesz érvényes. A számlázási ciklusban fizetendő összeg kiszámítása az éves előfizetési díj és az éves számlázási ciklusok száma alapján történik.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely a Vevő számára lesz felszámítva. A Részleges Havi Díjak azon részleges hónap hátralévő napjai alapján számíthatók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti a Vevőt, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése elérhető.

3.3 Többlethasználat díjak

Amennyiben a Vevő tényleges IBM SaaS használata meghaladja a Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, a Vevőnek havonta kiszámlázásra kerül a többlethasználat, a vonatkozó Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

3.4 Távoli Szolgáltatások (Munkaerő alapú)

A Social Media Analytics Software as a Service Jump Start szolgáltatásajánlat díjának számlázása előre történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint. A szolgáltatások Részvételenként vásárolhatóak meg, és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

4. Fiók Létrehozása és Elérése

Amikor az IBM SaaS Felhasználók egy fiókot („Fiók”) regisztrálnak, az IBM egy Fiók azonosítót és -jelszót bocsáthat az IBM SaaS Felhasználó rendelkezésére. A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS felhasználók felügyelik és napra kész állapotban tartják fiókadataikat. A Vevő bármikor kérelmezheti a fiók regisztrációjának vagy az IBM SaaS igénybevételének részét képező bármely személyes adat helyesbítését vagy a fiókadatokból történő eltávolítását, és ezen adatokat az IBM helyesbíti és el is távolítja, azonban az eltávolítás megakadályozhatja az IBM SaaS termékhez való hozzáférést.

A Vevő felelőssége biztosítani, hogy az egyes IBM SaaS Felhasználók védik Fiók azonosítójukat és -jelszavukat, és ellenőrzik, ki férhet hozzá IBM SaaS felhasználói fiókjukhoz, illetve használhat IBM SaaS termékeket a Vevő nevében.

5. Előfizetési Időszak megújítása

5.1 Az Előfizetési Időszak automatikus megújítása

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása az előfizetés megújítását automatikusként határozza meg, a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszak meghosszabbítása írásos, meghosszabbítást kérő felhatalmazással (például megrendelőlappal, megrendelési levéllel, megrendelési dokumentummal) lehetséges a lejárat dátum előtt, jelen Szerződés feltételeinek megfelelően.

HA AZ IBM NEM KAP ILYEN FELHATALMAZÁST A LEJÁRATI DÁTUMIG, AKKOR A LEJÁRÓ IBM SaaS ELŐFIZETÉSI IDŐSZAK AUTOMATIKUSAN MEGHOSSZABBODIK TOVÁBBI EGY ÉVVEL VAGY AZ EREDETI IDŐTARTAMMAL MEGEGYEZŐ IDŐTARTAMMAL, KIVÉVE, HA AZ IBM A LEJÁRATI DÁTUM ELŐTT MEGKAPJA KÖZVETLENÜL A VEVŐTŐL VAGY A VEVŐVEL KAPCSOLATBAN ÁLLÓ VISZONTELADÓTÓL, HA VAN ILYEN, A VEVŐ ÍRÁSOS ÉRTESETÉSÉT ARRÓL, HOGY VEVŐ NEM KÍVÁNJA A SZOLGÁLTATÁS MEGÚJÍTÁSÁT. EGYÉB ESETBEN A VEVŐ BELEEGYEZIK AZ ILYENKOR FELMERÜLŐ MEGÚJÍTÁSI DÍJAK KIFIZETÉSÉBE.

5.2 Folyamatos számlázás

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása úgy rendelkezik, hogy az előfizetés megújításával az Előfizetési Időszak végét követően a számlázás folytatódik, a Vevő továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának a megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához a Vevőnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítésben kell kérnie az IBM vállalatától az IBM SaaS előfizetés megszüntetését. Az IBM SaaS termékhez való hozzáféréseinek visszavonását követően a Vevőt díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

5.3 Az előfizetést a Vevőnek kell megújítania

Ha a Vevő Jogosultsági Igazolása úgy rendelkezik, hogy az előfizetés megújítása nem következik be, az IBM SaaS ajánlat nem újul meg az eredeti Előfizetési Időszak végén. Az IBM SaaS az eredeti Előfizetési Időszak lejártá utáni további használatához a Vevőnek új előfizetést kell beszereznie az IBM SaaS ajánlathoz. Új IBM SaaS előfizetés beszerzéséhez vegye fel a kapcsolatot az IBM üzletkötőjével vagy a Vevő viszonteladójával, ha van ilyen.

6. Technikai támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt műszaki támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlathoz a következő webhelyen vagy az IBM által megadott másik URL-címen meghatározottak szerint:

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b>. A

Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi, és önálló ajánlatként nem érhető el.

7. Az IBM SaaS ajánlat további feltételei

7.1 Kiegészítő meghatározások

Az „IBM SaaS” egy szoftverszolgáltatás, amely a Megállapodásban foglaltaknak megfelelően nem foglal magában Tartalmat, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokat vagy Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyeket.

A „Tartalom” olyan információt vagy adatokat jelöl, amely teljes egészében vagy részben a Vevő által vagy a Vevő számára van biztosítva, vagy amelyekhez az IBM vagy annak Beszállítója a Vevő nevében Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekről hozzáférnek, a Megállapodásban foglaltaknak megfelelően.

A „Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások” olyan, az IBM SaaS termékkel együttműködő alkalmazásokat és szoftvereket jelöl, amelyeket az IBM vállalatától eltérő személyek vagy jogi személyek biztosítanak.

A „Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek” harmadik fél által biztosított webhelyeket jelöl, nem kizárólagosan beleértve a közösségi médiatartalmat megjelenítő oldalakat; ilyenek például a Facebook, a Klout vagy a Twitter.

7.2 Belső felhasználás

A Megállapodásban szereplő, az IBM SaaS termék használatára vonatkozó korlátozásokon felül a jelentések, eredmények és egyéb, az IBM SaaS termékből származó kimenet kizárólag a Vevő általi belső felhasználásra érhető el, és nem használható fel szolgáltatások harmadik fél számára történő nyújtására. A Vevő nem licencelheti tovább, kölcsönözheti, adhatja bérbe vagy teheti harmadik fél számára bármilyen módon elérhetővé a jelentéseket, eredményeket és egyéb, az IBM SaaS termékből származó kimenetet.

7.3 Hozzáférés és Tartalomfelhasználás, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások és Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek

Az IBM SaaS lehetőséget biztosít a Vevő számára Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokból és Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekről származó Tartalmak kiválasztására és elérésére a Vevő általi, az IBM SaaS termékkel történő használatra. A Tartalom nincs az IBM és beszállítói tulajdonában vagy irányítása alatt, és az IBM és beszállítói nem licencelik azt vagy nyújtanak bármilyen jogokat a Tartalom formájában. A Tartalom magában foglalhat illegális, pontatlan, félrevezető, szeméremsértő vagy bármilyen más okból kifogásolható anyagokat. Az IBM és beszállítói nem kötelesek a Tartalom áttekintésére, szűrésére, ellenőrzésére, szerkesztésére vagy eltávolítására. Ennek ellenére az IBM vagy beszállítói saját belátásuk alapján dönthetnek ezen tevékenységek végrehajtása mellett.

Az IBM SaaS tartalmazhat olyan szolgáltatásokat, amelyek Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokkal vagy Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekkel való együttműködésre lettek tervezve (például Facebook- vagy Twitter-alkalmazások). A Tartalomra vonatkozó Megállapodásban jogosultságokon felül a Vevőnek biztosítani kell az IBM számára a szükséges jogosultságokat és hozzáférést a Tartalomhoz, a Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokhoz és a Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekhez, az IBM SaaS a Vevő nevében történő üzemeltetése céljából. A Tartalom, a Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások és a Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek eléréséhez és használatához a Vevő kötelezhető lehet különálló, a harmadik felekkel kötött megállapodások elfogadására. A jelen Felhasználási Feltételek kifejezett kikötéseként az IBM nem szerződő fél bármely ilyen különálló megállapodásban. A Vevő beleegyezik az ilyen különálló megállapodások feltételeinek betartásába.

7.4 Korlátozások

Az IBM SaaS használatára vonatkozó, a Megállapodásban foglalt feltételeken túl a Vevő számára tilos:

- a. Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások és Tartalom elérése és használata az IBM SaaS termék segítségével beleértve, de nem kizárólag azok másolását, módosítását vagy származtatott termék létrehozását, ha az megsérti a vonatkozó jogszabályokat vagy bármely, harmadik fél általi licenc vagy megállapodás feltételeit, illetve más feltételeket vagy korlátozásokat;
- b. az IBM SaaS vagy a Tartalom terjesztése, bemutatása, megjelenítése vagy bármely más módon való elérhetővé tétele harmadik fél számára, kivéve, ha azt a Tartalomszolgáltatóval kötött megállapodás engedélyezi;
- c. az IBM SaaS vagy bármely részének elérése vagy felhasználása versenylőnyt növelő termék vagy szolgáltatás létrehozása vagy abban való közreműködés céljából.

7.5 Felmondás Harmadik Fél Általi Tevékenység miatt

7.5.1 IBM általi felmondás

A felfüggesztésre és a felmondásra vonatkozó, a Megállapodásban foglalt jogokon felül, ha egy szolgáltató megszünteti egy Harmadik Fél Által Biztosított Webhely, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazás vagy Tartalom elérhetőségét, vagy olyan feltételeket szab, amelyek anyagi terhet vagy kockázatot jelentenek az IBM és beszállítói, vevői vagy bármely más harmadik fél számára, vagy az IBM úgy tudja, vagy megalapozottan úgy véli, hogy egy adott tartalom az IBM SaaS termék segítségével történő feldolgozása sérti bármely harmadik fél jogait (beleértve a szellemi tulajdonra vonatkozó jogokat), az IBM megszüntetheti az IBM SaaS vonatkozó szolgáltatásainak nyújtását anélkül, hogy a Vevőt bármilyen visszatérítés, jóváírás vagy egyéb kompenzáció illetné meg.

A Vevő azonnali hatállyal értesíti az IBM vállalatot bármely olyan, az IBM SaaS termék a Vevő általi használatához kapcsolódó eseménnyel vagy körülménnyel kapcsolatban, amelyet illetően a Vevő úgy értesül, hogy az bármilyen igényhez vagy követeléshez vezethet az IBM SaaS a Vevő általi igénybe vételével összefüggésben. Az IBM kérésére a Vevő köteles az összes, az ilyen eseményekhez vagy körülményekhez kötődő releváns információt az IBM rendelkezésére bocsátani.

7.5.2 Vevő általi felmondás

A felfüggesztésre és a felmondásra vonatkozó, a Megállapodásban foglalt jogokon felül, ha egy szolgáltató megszünteti egy Harmadik Fél Által Biztosított Webhely, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazás vagy Tartalom elérhetőségét, vagy lényeges mértékben megváltoztatja az annak elérhetőségére vonatkozó anyagi feltételeket, és a Vevő bizonyítja, hogy ez az elérhetetlenség jelentősen és tartósan korlátozza a Vevőnek az IBM SaaS használatára való képességét, a Vevő értesítheti az IBM vállalatot azon szándékáról, hogy részben vagy teljes mértékben felmondja az IBM SaaS termékre vonatkozó előfizetését. Ilyen esetben az IBM SaaS előfizetés az értesítést követő 30 nap múlva megszűnik, kivéve, ha a harmadik fél által nyújtott szolgáltatások a 30 napos időszak során újraindulnak. A jelen szakaszban ismertetett megszűnés esetén az IBM visszafizeti a Vevőnek az összes előzetesen befizetett díjat, amely alatt az előfizetésnek a megszűnés hatályba lépését követően fennmaradó részére vonatkozó díjak értendők.

A Vevőnek nincs joga a felmondáshoz az IBM vállalat az IBM SaaS termékkel vagy bármely Harmadik Fél Által Biztosított Webhellyel, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazással vagy Tartalommal kapcsolatos jövőbeni iránymutatásra vagy szándékra irányuló kijelentései alapján. Az itt leírt eseteket kivéve a Vevőnek nincs joga a felmondáshoz és nem jogosult semmilyen visszatérítésre, jóváírásra vagy

egyéb kompenzációra a harmadik fél által biztosított termékek vagy szolgáltatások elérhetetlensége miatt.

7.5.3 Hozzáférés és tárolás

A jelen Megállapodás megszűnésekor vagy lejáratakor az IBM vállalatot semmilyen kötelezettség nem terheli a Vevő lekérdezéseinek, Tartalmának, eredményeinek vagy bármely, a Vevő által az IBM SaaS használata során nyert kimenet gyorsítótárazásával, tárolásával vagy egyéb módon való elérhetővé tételével kapcsolatban.

7.5.4 Használatra vonatkozó korlátozások

A Vevőre az IBM SaaS termék használatából eredően vonatkozhatnak bizonyos korlátozások, például a tárhelyre vagy a lekérdezések számára vonatkozó korlátozás, illetve egyéb korlátozások. További Használatra vonatkozó korlátozás, hogy a Vevő nem férhet hozzá az IBM SaaS termékhez a az IBM SaaS elérhetőségének, teljesítményének vagy működésének megfigyelése céljából, vagy bármely más teljesítménymérési vagy versenyelőny-szerzéssel kapcsolatos célból. A Használatra vonatkozó korlátozásokat a Felhasználási Engedély, a Tranzakciós Dokumentum, a felhasználói dokumentáció vagy az online IBM SaaS tartalmazza. Az IBM SaaS nyújthat olyan igény szerinti információt, amely a Vevő számára lehetővé teszi a használat megfigyelését. Ha egy Vevő túllépi a Használatra vonatkozó korlátozásokat, az IBM saját belátása szerint a Vevővel közösen csökkentheti a használat mértékét annak érdekében, hogy az megfeleljen a Használatra vonatkozó korlátozásoknak. Amennyiben a Vevő túllépi az érvényes Használatra vonatkozó korlátozásokat, az IBM kérheti, hogy a Vevő fogadja el az IBM SaaS termék további használatára vonatkozó Felhasználási Engedélyt vagy Tranzakciós Dokumentumot, és/vagy kiszámlázhassa a Vevő részére a többlehasználatot. Ezekre az esetekre vonatkozóan a Vevő beleegyezik bármilyen kért további Felhasználási Engedély vagy Tranzakciós Dokumentumok elfogadásába és/vagy a további számlák kiegyenlítésébe.

7.6 Cookie-k

A Vevő beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Szerzői jogok megsértése

Mások szellemi tulajdonjogainak tiszteletben tartása az IBM vállalati politikájának részét képezi. Szerzői jogi védelem alatt álló anyag megsértésének jelentésével kapcsolatban keresse fel a Digital Millennium Copyright Act Notices oldalát a <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> címen.

7.8 Tiltott felhasználás

A Red Hat tiltja az alábbi felhasználási módokat:

„Magas Kockázattal Járó Felhasználás tiltása”: a Vevő nem használhatja az IBM SaaS szolgáltatást olyan alkalmazásban vagy helyzetben, ahol az IBM SaaS hibája bármely személy halálához vagy súlyos sérüléséhez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz vezethet („Magas Kockázattal Járó Felhasználás”). Magas Kockázattal Járó Felhasználás például, de nem kizárólag: a repülőgépen vagy más tömegközlekedési eszközön, nukleáris vagy vegyi anyagokkal foglalkozó létesítményekben, lélegeztető gépeken, beültethető orvosi eszközökben, gépjárműveken vagy fegyverrendszerekben való használat. A Magas Kockázattal Járó Felhasználás nem foglalja magában az IBM SaaS felhasználását adminisztratív célokra, konfigurációs adatok tárolására, mérnöki és/vagy konfigurációs eszközökhöz vagy egyéb nem vezérlő alkalmazásokhoz, amelyek hibája nem vezet halálhoz, személyi sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz. Ezen nem vezérlő alkalmazások kommunikálhatnak a vezérlést végző alkalmazásokkal, de sem közvetlenül, sem közvetetten nem felelősek a vezérlési funkcióért.

IBM Felhasználási Feltételek

2. rész – Országra vonatkozó egyedi feltételek

A következő feltételek helyettesítik vagy módosítják az 1. részben hivatkozott feltételeket. Az 1. részben lévő feltételek, amelyeket ezek a módosítások nem érintenek, változatlanok és hatályosak maradnak. A 2. rész a Felhasználási Feltételekre vonatkozó módosításokat tartalmaz és az alábbi módon épül fel:

- Amerikát érintő országspecifikus módosítások;
- Ázsiát és a Csendes-óceáni térséget érintő országspecifikus módosítások, valamint
- Európa, Közel-Kelet és Afrika országaira vonatkozó módosítások.

AMERIKÁT ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ÉS 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.

ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, ECUADOR, MEXIKÓ, 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.

BRAZÍLIA

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.

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK

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.

ÁZSIÁT ÉS A CSENDES-ÓCEÁNI TÉRSÉGET ÉRINTŐ ORSZÁGSPECIFIKUS MÓDOSÍTÁSOK BANGLADES, BHUTÁN ÉS 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.

EURÓPA, KÖZEL-KELET, AFRIKA (EMEA) ORSZÁGAIRA VONATKOZÓ MÓDOSÍTÁSOK BAHREIN, KUVAIT, OMÁN, KATAR, SZAÚD-ARÁBIA ÉS EGYESÜLT ARAB EMIRÁTUSOK

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.

"A" Függelék

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

Az IBM Social Media Analytics Software as a Service egy online szolgáltatás, amely lehetővé teszi a Vevő számára Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokból és/vagy Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekről származó Tartalom elérését a Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek és a Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások elérhetőségének függvényében, és lehetővé teszi az IBM SaaS Felhasználói számára témakörök meghatározását, lekérdezések létrehozását és benyújtását, interaktív elemzések végrehajtását és eredmények megtekintését az előre csomagolt jelentések segítségével. Az IBM SaaS (beleértve a választható Jump Start szolgáltatásokat is) használatából fakadó eredményekért a Vevő a felelős.

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

Az IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start a kezdeti 90 napos időszak során legfeljebb 40 órányi támogatást biztosít az IBM SaaS Felhasználói számára az IBM Social Media Analytics as a Service működésével kapcsolatos problémák esetében.

A jelen Szolgáltatásszint-szerződés (SLA) a következő IBM SaaS ajánlatra vonatkozik, és akkor alkalmazható, ha azt a Vevő Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum jelzi:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

Az IBM a jelen szolgáltatásszint-szerződést (SLA) biztosítja ügyfelei számára a következő feltételekkel. Minden esetben az SLA előfizetés megkezdésekor vagy folytatásakor érvényes változata van érvényben. Ön elfogadja, hogy a jelen SLA nem jelent jótállást az Ön számára.

1. Meghatározások

- „Meghatalmazott kapcsolattartó”: az Ön által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó követeléssel léphet fel az IBM felé.
- „Szolgáltatási jóváírás”: az IBM által nyújtott jogorvoslat az Ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A szolgáltatási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- „Követelés”: a Meghatalmazott kapcsolattartó által az az IBM felé továbbított követelés, ha a jelen szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott szolgáltatási szint nem teljesült egy Szerződéses hónap során.
- „Szerződéses Hónap”: egy teljes hónap, amely a Szolgáltatás feltételei szerint a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- „Vevő”: azon személy, aki közvetlenül az IBM által nyújtott Szolgáltatásra fizet elő, és nem áll semmiféle késelemben az IBM vállalattal a Szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges anyagi kötelezettségében sem, ideértve a fizetési kötelezettségeket is.
- „Állásidő”: azon időszak, amely során nem működik a Szolgáltatás feldolgozórendszere, és a felhasználók nem képesek hozzáférni a Szolgáltatás funkcióihoz, amelyekhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő "Állásidőnek" az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkeznek. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - A rendszer tervezett állásideje.
 - Vis Maior.
 - Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák.
 - Az ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (például ha valaki az ügyfél jelszavát vagy eszközeit használva fér hozzá a szolgáltatáshoz).
 - A szükséges rendszerkonfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya.
 - Az IBM szabályszerű eljárása a Vevő, illetőleg a Vevő megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- „Esemény”: olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a szolgáltatásszint biztosítását.
- „Vis Maior”: olyan elkerülhetetlen körülmény, például árvíz, földrengés, tüntetés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve a Szolgáltatás bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- „A rendszer tervezett állásideje”: a Szolgáltatás tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- „Szolgáltatás”: azok az IBM SaaS ajánlatok, amelyekre a jelen SLA vonatkozik, a jelen SLA első oldalán megnevezettek szerint. Az SLA a különálló Szolgáltatásokra vonatkozik, nem pedig azok kombinációjára.
- „Szolgáltatásszint”: azon, alábbiakban megadott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM ezen SLA keretein belül vállalja.

2. Szolgáltatási jóváírás

Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó Szolgáltatásért felelős IBM vevőszolgálathoz elküldött ügyfélszolgálati kérvény birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot részletesen meg kell adnia, beleértve az Esemény első észlelésének időpontját is, és ésszerű keretek között, az 1. Súlyossági szintű ügyfélszolgálati kérvényeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy észlelte az Eseménynek a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses hónap utolsó napja után el kell küldenie a Szolgáltatási jóváírásra vonatkozó Követelést, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.

A Meghatalmazott kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.

Az IBM minden Szerződéses hónapban belső eszközökkel méri a teljes állásidőt. A Szolgáltatási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. A jóváhagyott Követelések esetén az IBM a legmagasabb vonatkozó Szolgáltatási jóváírást fizeti a Szerződéses hónapra vonatkozó teljes elérhetőség alapján, az alábbi táblázat adatai szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott szerződéses hónapban történt egyazon eseményért.

A csomagban kapható szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített Szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási jóváírás alapja a közös ár egy hónapra eső része, nem pedig az egyes Szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses hónapban csak a csomagban értékesített Szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhető Követelés, az IBM csak az értékesített szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses hónapban.

Amennyiben a Szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, remarketing tranzakció keretein belül vásárolta, amely során az IBM a Szolgáltatás nyújtására és a Szolgáltatásszint-szerződésben rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, a Szolgáltatási jóváírás az akkor aktuális Egyedi mennyiségi árendedmény (RSVP) 50%-a lesz érvényes a Követelés által érintett Szerződéses hónapra.

Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 10 százalékát (10%).

Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ön és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.

BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÖN SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.

3. Szolgáltatási szintek – A Szolgáltatás elérhetősége egy Szerződéses hónap során

Elérhetőség százalékos aránya egy Szerződéses Hónap során	Szolgáltatási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Az „Elérhetőség százalékos arányának” számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma (levonva A rendszer tervezett állásideje perceinek számát), mínusz (b) a soron kívüli Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával (levonva A rendszer tervezett állásideje perceinek számát), az eredményként kapott törtszámat százalékos formában kifejezve.

Példa: összesen 500 perc soron kívüli Állásidő egy Szerződéses Hónapban

<p>43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződéses hónapban</p> <p>- 200 perc, A rendszer tervezett állásideje - 500 perc Állásidő = 42 500 perc</p> <hr/> <p>43 200 perc szolgáltatási idő (- 200 perc, A rendszer tervezett állásideje) egy 30 napos Szerződéses Hónapban = 43 000 perc</p>	<p>= 2% Szolgáltatási Jóváírás (98,8%) Teljesített Szolgáltatási Szint esetén</p>
--	---

4. Kizárások

Az SLA kizárólag IBM ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, beleértve, de nem kizárólag, a tesztelést, katasztrófa utáni helyreállítást, kérdéseken és válaszokon alapuló foglalkozást vagy fejlesztést.
- Az IBM Vevőjének felhasználói, vendégei, és a Szolgáltatás résztvevői által benyújtott követelések.

A Felhasználási Feltételekben, az Elfogadható Használatra vonatkozó Irányelvben vagy a Szolgáltatási szerződésben található bármely anyagi kötelezettség megszegése, beleértve mindenféle megkötés nélkül a fizetési kötelezettségek megszegését.