

IBM Social Media Analytics

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki ogólne” (zwanego dalej „Warunkami ogólnymi”) dostępnego pod adresem: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Niniejsze Warunki Używania uzupełniają postanowienia Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowy IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowy IBM Dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy. W przypadku sprzeczności Warunków Ogólnych oraz niniejszych Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi.

Klient jest uprawniony do korzystania z usługi IBM SaaS tylko po uprzednim zaakceptowaniu niniejszych Warunków Używania. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania. Kliknięcie przycisku „Akceptuję” po wyświetleniu niniejszych Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS oznacza również zgodę Klienta na Warunki Ogólne.

OSOBA AKCEPTUJĄCA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA W IMIENIU KLIENTA OŚWIADCZA I GWARANTUJE, ŻE MA WSZELKIE UPRAWNIENIA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ODNIESIENIU DO NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA. OSOBA, KTÓRA NIE WYRAŻA ZGODY NA NINIEJSZE WARUNKI UŻYWANIA ALBO NIE JEST W PEŁNI UPOWAŻNIONA DO ZACIĄGANIA ZOBOWIĄZAŃ W IMIENIU KLIENTA W ODNIESIENIU DO NINIEJSZYCH WARUNKÓW UŻYWANIA, NIE MOŻE W ŻADEN SPOSÓB KORZYSTAĆ ANI UCZESTNICZYĆ W KORZYSTANIU Z FUNKCJI WCHODZĄCYCH W SKŁAD USŁUG IBM SAAS.

Część 1 – Warunki IBM

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

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

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usług IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie następujących miar:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Dostęp. Dostęp oznacza prawo do używania usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest Tysiąc Dokumentów. Dokument jest to skończony wolumin danych otoczonych nagłówkiem i rekordem końcowym, które wyznaczają jego początek i koniec, oraz dowolny rodzaj dokumentu fizycznego lub elektronicznego zdefiniowanego w ramach usługi IBM SaaS, a w szczególności faktura, zlecenie sprzedaży, zamówienie, wycena, harmonogram, plan, zwrot, dokument dostawy, pokwitowanie i instrument finansowy. Każda jednostka uprawnień o nazwie Tysiąc Dokumentów reprezentuje tysiąc takich Dokumentów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Tysięcy Dokumentów przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

3. Opłaty i rozliczenia

3.1 Opcje rozliczeń

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumentcie Transakcyjnym. Opłata za subskrypcję usługi IBM SaaS może być rozliczana:

- a. raz na miesiąc (z dołu),
- b. raz na kwartał (z góry),
- c. raz na rok (z góry),
- d. w formie pełnego zobowiązania (z góry).

Wybrany sposób rozliczenia będzie obowiązywał przez cały okres wyszczególniony w dokumencie Proof of Entitlement lub Dokumentcie Transakcyjnym. Kwota należna za dany cykl rozliczeniowy zostanie obliczona na podstawie rocznej opłaty za subskrypcję i liczby cykli rozliczeniowych w ciągu roku.

3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu usługi IBM SaaS.

3.3 Opłaty za nadwyżki

Jeśli wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta przekroczy uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumentcie Transakcyjnym, Klientowi zostanie raz na miesiąc wystawiona faktura za nadwyżkę zgodnie z opłatami za nadwyżkę określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumentcie Transakcyjnym.

3.4 Usługi zdalne (realizowane przez pracowników)

Oferta usług Social Media Analytics Software as a Service Jump Start będzie podlegać rozliczaniu z góry zgodnie z warunkami określonymi w Dokumentcie Transakcyjnym. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

4. Utworzenie konta i dostęp

Gdy Użytkownik usługi IBM SaaS zarejestruje się, aby utworzyć konto (zwane dalej „Kontem”), IBM może mu udostępnić odpowiedni identyfikator i hasło. Klient ma obowiązek zapewnić, że każdy z Użytkowników usługi IBM SaaS będzie zarządzać informacjami dotyczącymi swojego Konta i dbać o ich aktualność. Klient może w dowolnej chwili zażądać poprawienia lub usunięcia Danych Osobowych udostępnionych w ramach rejestracji Konta lub korzystania z usługi IBM SaaS. Jednak usunięcie takich danych może uniemożliwić dostęp do usługi IBM SaaS.

Klient ma obowiązek zagwarantować, aby każdy Użytkownik usługi IBM SaaS chronił identyfikator i hasło do Konta, oraz kontrolować dostęp do Konta Użytkownika usługi IBM SaaS oraz korzystanie z dowolnej usługi IBM SaaS w imieniu Klienta.

5. Odnowienie Okresu Subskrypcji

5.1 Automatyczne odnowienie Okresu Subskrypcji

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia Okresu Subskrypcji jako „automatyczną”, Klient może przedłużyć upływający Okres Subskrypcji usługi IBM SaaS w drodze pisemnego upoważnienia do przedłużenia (używając np. formularza zamówienia, pisma z zamówieniem lub zlecenia zakupu) złożonego zgodnie z warunkami Umowy przed datą wygaśnięcia.

JEŚLI IBM NIE OTRZYMA TAKIEGO UPOWAŻNIENIA PRZED UPŁYWEM DATY WYGAŚNIĘCIA UMOWY, UPŁYWAJĄCY OKRES SUBSKRYPCJI USŁUGI IBM SAAS ZOSTANIE AUTOMATYCZNIE PRZEDŁUŻONY O JEDEN ROK LUB O KOLEJNY OKRES RÓWNY ORYGINALNEMU OKRESOWI OBOWIĄZYWANIA UMOWY, CHYBA ŻE PRZED DATĄ WYGAŚNIĘCIA UMOWY IBM OTRZYMA BEZPOŚREDNIO OD KLIENTA LUB JEGO RESELLERA PISEMNE POWIADOMIENIE, W KTÓRYM KLIENT WYRAZI WOLĘ NIEPRZEDŁUŻANIA OKRESU SUBSKRYPCJI. W PRZECIWNYM RAZIE KLIENT ZGADZA SIĘ UIŚCIĆ ODPOWIEDNIE OPŁATY ZA PRZEDŁUŻENIE.

5.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia subskrypcji na zasadzie kontynuacji naliczania opłat po zakończeniu Okresu Subskrypcji, Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient musi przedstawić IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi IBM SaaS Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

5.3 Konieczność odnowienia przez Klienta

Jeśli dokument PoE Klienta określa opcję odnowienia subskrypcji jako „subskrypcji ulegającej zakończeniu”, usługa IBM SaaS nie zostanie przedłużona po upływie początkowego Okresu Subskrypcji. W celu dalszego korzystania z usługi IBM SaaS po upływie początkowego Okresu Subskrypcji Klient musi uzyskać nową subskrypcję usługi IBM SaaS, kontaktując się z przedstawicielem handlowym IBM lub resellerem.

6. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS jest oferowane zgodnie z zasadami określonymi na stronie <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> lub pod innym adresem URL podanym w późniejszym terminie przez IBM. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

7. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

7.1 Definicje uzupełniające

„**IBM SaaS**” w rozumieniu Umowy to usługa w zakresie oprogramowania, która nie obejmuje Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich ani Serwisów Osób Trzecich.

„**Zawartość**” w rozumieniu Umowy obejmuje informacje lub dane, zarówno w całości, jak i w części, dostarczone przez Klienta lub na rzecz Klienta, albo informacje lub dane w Serwisach Osób Trzecich, do których IBM lub jego Dostawcy uzyskują dostęp w imieniu Klienta.

„**Aplikacje Osób Trzecich**” oznaczają aplikacje i programy dostarczone przez osoby lub podmioty inne niż IBM, które współpracują z usługą IBM SaaS.

„**Serwisy Osób Trzecich**” oznaczają serwisy WWW osób trzecich, a w szczególności serwisy zawierające treści społecznościowe, takie jak Facebook, Klout czy Twitter.

7.2 Użytek wewnętrzny

W uzupełnieniu do określonych w Umowie ograniczeń używania usługi IBM SaaS, wszelkie raporty, wyniki i innego rodzaju dane wyjściowe wygenerowane za pomocą usługi IBM SaaS są udostępniane wyłącznie na użytek wewnętrzny Klienta i nie mogą być wykorzystywane do świadczenia usług na rzecz osób trzecich. Klient nie jest uprawniony do udzielania dalszych licencji, dzierżawienia, wypożyczania ani udostępniania w inny sposób raportów, wyników i innych danych wyjściowych wygenerowanych za pomocą usługi IBM SaaS osobom trzecim.

7.3 Dostęp do Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich i Serwisów Osób Trzecich oraz ich używanie

Usługa IBM SaaS umożliwia Klientowi wybieranie Zawartości w Aplikacjach Osób Trzecich i Serwisach Osób Trzecich oraz uzyskiwanie do niej dostępu w celu użycia jej przez Klienta w połączeniu z usługą IBM SaaS. IBM ani jego dostawcy nie są właścicielami tej Zawartości ani nie mają nad nią kontroli; ponadto IBM i jego dostawcy nie udzielają licencji ani żadnych innych uprawnień do Zawartości. Zawartość może obejmować materiały niezgodne z prawem, błędne, oszukańcze, obsceniczne lub w inny sposób niewłaściwe. IBM ani jego dostawcy nie mają obowiązku przeglądania, filtrowania, weryfikowania, edytowania ani usuwania Zawartości, są jednak uprawnieni do wykonywania takich czynności według własnego uznania.

Usługa IBM SaaS może obejmować składniki przeznaczone do współpracy z Aplikacjami Osób Trzecich i Serwisami Osób Trzecich (np. aplikacje przeznaczone do serwisów Facebook lub Twitter). Oprócz uprawnień do Zawartości wymaganych zgodnie z Umową Klient przyzna IBM niezbędne uprawnienia i prawa dostępu do Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich oraz Serwisów Osób Trzecich w celu eksploatacji

usługi IBM SaaS na rzecz Klienta. Dostęp do Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich i Serwisów Osób Trzecich oraz korzystanie z nich może wiązać się z koniecznością zawarcia przez Klienta odrębnych umów z odpowiednimi osobami trzecimi. IBM nie będzie stroną takich odrębnych umów, a niniejsze Warunki Używania określają wyraźnie, że za przestrzeganie postanowień tych umów odpowiedzialny jest Klient.

7.4 Ograniczenia

W uzupełnieniu do warunków używania usługi IBM SaaS określonych w Umowie, Klient zobowiązuje się, że nie będzie:

- a. uzyskiwać dostępu do Serwisów Osób Trzecich, Aplikacji Osób Trzecich oraz Zawartości ani używać ich za pomocą usługi IBM SaaS, a w szczególności kopiować, modyfikować lub wykonywać prace pochodne na podstawie tej Zawartości, tych Serwisów Osób Trzecich lub tych Aplikacji Osób Trzecich, jeśli jest to niezgodne z obowiązującym prawem lub warunkami licencji, umów i innych regulaminów i ograniczeń określonych przez osoby trzecie;
- b. dystrybuować, prezentować, wyświetlać ani udostępniać w inny sposób usługi IBM SaaS lub Zawartości jakimkolwiek osobom trzecim, o ile nie zezwala na to umowa z dostawcą Zawartości;
- c. uzyskiwać dostępu do jakiegokolwiek części usługi IBM SaaS ani korzystać z niej w celu tworzenia lub współtworzenia konkurencyjnego produktu lub usługi.

7.5 Rozwiązanie w wyniku działań Osób Trzecich

7.5.1 Rozwiązanie przez IBM

W uzupełnieniu do określonego w Umowie prawa do zawieszenia usługi lub rozwiązania, jeśli dostawca zaprzestanie udostępniania Serwisu Osób Trzecich, Aplikacji Osób Trzecich albo Zawartości, lub narzuci warunki obarczające IBM, jego dostawców, klientów lub dowolne osoby trzecie istotnymi obciążeniami lub ryzykiem, lub jeśli IBM stwierdzi bądź będzie mieć przesłanki by przypuszczać, że przetwarzanie danej zawartości za pomocą usługi IBM SaaS narusza prawa (w tym prawa własności intelektualnej) osób trzecich, IBM może zaprzestać świadczenia odpowiednich składników usługi IBM SaaS, przy czym Klient nie będzie uprawniony do uzyskania zwrotu środków, uznania ani innego odszkodowania.

Klient niezwłocznie powiadomi IBM o wszelkich zdarzeniach lub okolicznościach związanych z używaniem przez Klienta usługi IBM SaaS, które mogą prowadzić do wysunięcia roszczenia lub żądania przeciwko Klientowi z związku z używaniem tej usługi. Klient udostępni na żądanie IBM wszelkie istotne informacje związane z takim zdarzeniem lub okolicznością.

7.5.2 Rozwiązanie przez Klienta

W uzupełnieniu do określonych w Umowie praw do zawieszenia usługi lub rozwiązania, jeśli dostawca zaprzestanie udostępniania Aplikacji Osób Trzecich, Serwisu Osób Trzecich lub Zawartości albo dokona istotnych zmian warunków ich udostępniania, a Klient wykáže, że taka zmiana dostępności w sposób istotny i nieodwracalny utrudnia Klientowi korzystanie z usługi IBM SaaS, Klient ma prawo powiadomić IBM o zamiarze rezygnacji z subskrypcji usługi IBM SaaS w całości lub w części. Subskrypcja takiej usługi IBM SaaS zostanie zakończona po upływie 30 dni od daty wypowiedzenia, chyba że w tym okresie zostanie przywrócona dostępność usług osób trzecich. W przypadku rozwiązania w trybie niniejszego paragrafu IBM zwróci Klientowi wpłacone z góry kwoty opłat za pozostały okres subskrypcji przypadający po dacie wejścia w życie rozwiązania.

Klient nie jest uprawniony do wypowiedzenia usługi na podstawie wydanych przez IBM oświadczeń dotyczących przyszłych kierunków rozwoju lub planów dotyczących usługi IBM SaaS, Serwisu Osób Trzecich, Aplikacji Osób Trzecich albo Zawartości. Z wyjątkiem sytuacji określonych w niniejszym dokumencie, Klientowi nie przysługuje prawo do rozwiązania ani otrzymania zwrotu środków, uznań lub innych odszkodowań z tytułu niedostępności produktów lub usług osób trzecich.

7.5.3 Dostęp i przechowywanie

Po rozwiązaniu lub upływie okresu obowiązywania niniejszej Umowy IBM nie będzie zobowiązany do buforowania, przechowywania, ani udostępniania w inny sposób zapytań, Zawartości lub wyników Klienta albo innych danych wyjściowych uzyskanych przez Klienta za pomocą usługi IBM SaaS.

7.5.4 Ograniczenia dotyczące używania

Korzystanie z usługi IBM SaaS przez Klienta może podlegać ograniczeniom, takim jak ograniczenia dotyczące przechowywania lub liczby zapytań i podobnym. W ramach dodatkowych Ograniczeń Używania Klient nie może uzyskiwać dostępu do usługi IBM SaaS w celach monitorowania dostępności,

wydajności lub funkcjonalności usług IBM SaaS ani w innych celach związanych z prowadzeniem testów porównawczych lub działalności konkurencyjnej. Ograniczenia dotyczące używania zostaną udokumentowane w dokumencie Proof of Entitlement, Dokumencie Transakcyjnym, dokumentacji użytkownika lub w formie elektronicznej w ramach usługi IBM SaaS. Usługa IBM SaaS może udostępniać informacje na żądanie, aby umożliwić Klientowi monitorowanie wykorzystania. Jeśli Klient przekroczy limity używania, IBM może według własnego uznania we współpracy z Klientem zredukować użytkowanie w taki sposób, aby zachowana została zgodność z limitami. Jeśli Klient przekroczy obowiązujące limity używania, IBM może zażądać od Klienta podpisania dokumentu Proof of Entitlement lub Dokumentu Transakcyjnego na dodatkowe usługi IBM SaaS i/lub wystawić Klientowi fakturę z tytułu nadmiernego używania. Klient zgadza się podpisać w takiej sytuacji niezbędne dodatkowe dokumenty Proof of Entitlement lub dodatkowe Dokumenty Transakcyjne i/lub uiścić opłaty na podstawie takich dodatkowych faktur.

7.6 Informacje cookie

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Naruszenie praw autorskich

IBM stosuje zasadę poszanowania praw własności intelektualnej innych stron. Aby zgłosić naruszenie praw autorskich, należy skorzystać ze strony „Digital Millennium Copyright Act Notices” pod adresem <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Zabronione wykorzystanie

Firma Red Hat nie zezwala na następujące rodzaje wykorzystania:

„Sytuacje Wysokiego Ryzyka”: Klient nie może korzystać z usługi IBM SaaS w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów usługi IBM SaaS mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiejkolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania usługi IBM SaaS do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania, lub innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM

Część 2 — Warunki dla poszczególnych krajów

Następujące warunki zastępują lub modyfikują warunki przywołane w Części 1. Wszystkie warunki Części 1, które nie podlegają niniejszym zmianom, pozostają niezmienione i zachowują skuteczność. Niniejsza Część 2 zawiera zmiany niniejszych Warunków Używania i obejmuje:

- poprawki obowiązujące w krajach obu Ameryk;
- poprawki obowiązujące w krajach Azji Wschodniej;
- poprawki obowiązujące w krajach Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH OBU AMERYK

BELIZE, KOSTARYKA, DOMINIKANA, SALWADOR, HAITI, HONDURAS, GWATEMALA, NIKARAGUA ORAZ 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.

ARGENTYNA, BRAZYLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKWADOR, MEKSYK, PERU, URUGWAJ, WENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRAZYLIA

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.

STANY ZJEDNOCZONE

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.

POPRAWKI OBOWIĄZUJĄCE W KRAJACH AZJI WSCHODNIEJ

BANGLADESZ, BHUTAN ORAZ 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.

**POPRAWKI OBOWIAZUJĄCE W KRAJACH EUROPY, BLISKIEGO WSCHODU I AFRYKI (EMEA)
BAHRAJN, KUWEJT, OMAN, KATAR, ARABIA SAUDYJSKA ORAZ ZJEDNOCZONE EMIRATY ARABSKIE**

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.

Dodatek A

1. IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM Social Media Analytics Software as a Service to usługa sieciowa, która umożliwia Klientowi uzyskiwanie dostępu do Zawartości niektórych Aplikacji Osób Trzecich i/lub Serwisów Osób Trzecich, pod warunkiem dostępności takich Aplikacji Osób Trzecich i/lub Serwisów Osób Trzecich. Ponadto Użytkownicy tej usługi IBM SaaS mogą definiować tematy, tworzyć i wprowadzać zapytania, przeprowadzać interaktywną analizę oraz wyświetlać wyniki za pomocą gotowych raportów. Klient ponosi odpowiedzialność za rezultaty uzyskane w wyniku korzystania z usługi IBM SaaS (w tym opcjonalnych usług Jump Start).

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

W ramach usługi IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start Użytkownicy otrzymują maksymalnie 40 godzin pomocy dotyczącej funkcji usługi IBM Social Media Analytics as a Service, do wykorzystania w ciągu początkowego okresu 90 dni.

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług obejmuje wymienione poniżej usługi SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM oferuje swoim Klientom niniejszą Umowę Dotycząca Poziomu Usług zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej, przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- „Upoważniona Osoba Kontaktowa” — osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.
- „Uznanie z tytułu Dostępności” — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- „Reklamacja” — roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową Dotycząca Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązującego Umowy.
- „Miesiąc Obowiązującego Umowy” — pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- „Klient” — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- „Przestój” — okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. W celu uniknięcia wątpliwości niniejszym ustala się, że za Przestój nie uznaje się sytuacji, w której dowolny użytkownik może korzystać z któregośkolwiek elementu Usługi, w odniesieniu do którego ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
 - Planowego Przestoju Systemu;
 - działania Siły Wyższej;
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi;
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- „Zdarzenie” — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- „Siła Wyższa” — zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powódzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność Usługi, na które IBM nie ma wpływu.
- „Planowany Przestój Systemu” — planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją.
- „Usługa” — usługa IBM SaaS objęta niniejszą Umową Dotycząca Poziomu Usług, którą wskazano na pierwszej stronie Umowy, przy czym niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do każdej Usługi z osobna.

- k. „Poziom Usług” — określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy Dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznania z tytułu Dostępności

Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną Usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia, w tym informację o dacie i godzinie pierwszego wystąpienia Zdarzenia, oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.

Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.

IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary dotyczące łącznego czasu trwania Przeszłości w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy. Uznania z tytułu Dostępności będą zależeć od czasu trwania Przeszłości mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przeszłości. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznej dostępności w danym Miesiącu Obowiązania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązania Umowy.

W przypadku Usług Pakietowych (czyli Usług połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takich Usług Pakietowych, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej Usługi wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązania Umowy.

Jeśli Klient nabył Usługę u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z Usługą i Umową Dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) Usługi za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.

Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.

UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆUCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.

3. Poziomy Usług – Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Dostępność wyrażona procentowo w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

„Dostępność wyrażona procentowo” jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania nieplanowego Przewodu w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy (pomniejszonej o liczbę minut Planowego Przewodu Systemu), przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

Przykład: łączny czas trwania nieplanowego Przewodu w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 200 minut Planowego Przewodu Systemu - 500 minut Przewodu = 42 500 minut	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 98,8%.
łączna liczba minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy (pomniejszona o 200 minut Planowego Przewodu Systemu) = 43 200 = 43 000 minut	

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa Dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, odtwarzanie, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości czy uczestników Klienta IBM korzystających z Usługi;

naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.