

### IBM Social Media Analytics

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Termenii de Utilizare vin în completarea contractului IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet. În eventualitatea apariției unui conflict între Termenii Generali și acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali.

Clientul poate utiliza IBM SaaS numai dacă acceptă în prealabil Termenii de Utilizare. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare. Dacă apăsați butonul "Accept" după ce v-au fost prezentați acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, înseamnă că acceptați și Termenii Generali.

**DACĂ ACCEPTAȚI TERMENII DE UTILIZARE ÎN NUMELE CLIENTULUI, DECLARAȚI ȘI GARANTAȚI CĂ AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE. DACĂ NU SUNTEȚI DE ACORD CU TERMENII DE UTILIZARE SAU NU AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE TERMENII DE UTILIZARE, ATUNCI, SUB NICIUN MOTIV, NU UTILIZAȚI ȘI NU PARTICIPAȚI LA FUNCȚIONALITATEA OFERITĂ CA PARTE A IBM SAAS.**

## Partea 1 – Termenii IBM

### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

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

### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

Oferta IBM SaaS este vândută în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare:

- a. Accesul este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Acces înseamnă dreptul de a utiliza IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină dreptul pentru un singur Acces în vederea utilizării IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- b. O Mie de Documente este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Document este un volum finit de date încadrat de un antet de document și o înregistrare finală, care marchează începutul și sfârșitul acestuia, sau orice tip de document fizic sau electronic definit în IBM SaaS, inclusiv, dar fără a se limita la: facturi, comenzi de vânzare, comenzi de cumpărare, cotații, planificări, planuri, returnări, livrări, chitanțe și instrumente financiare. Fiecare drept de utilizare O Mie de Documente reprezintă o mie de Documente. Trebuie obținute drepturi O Mie de Documente suficiente pentru a acoperi numărul total de Documente procesate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- c. Angajamentul este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

### 3. Tarife și Facturare

#### 3.1 Opțiuni de Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional. Opțiunile de facturare pentru tariful de abonare la IBM SaaS sunt următoarele:

- a. Per Lună (în arierate)

- b. Per Trimestru (la început)
- c. Per An (la început)
- d. Întreaga Sumă Angajată (la început)

Opțiunea de facturare selectată va fi validă pe durata termenului specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional. Suma plătită pentru fiecare ciclu de facturare va avea ca bază de calcul taxa de abonament anuală și numărul de cicluri de facturare dintr-un an.

### **3.2 Tarife Lunare Parțiale**

Tariful Lunar Parțial este o rată zilnică proratată care va fi facturată Clientului. Tarifele Lunare Parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

### **3.3 Tarife pentru Excedent**

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS depășește dreptul de utilizare specificat într-o Dovadă a Dreptului de Utilizare (PoE) sau un Document Tranzacțional, Clientul va fi facturat lunar pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil.

### **3.4 Servicii la Distanță (Bazate pe Resurse Umane)**

Oferta de servicii Social Media Analytics Software as a Service Jump Start va fi facturată la început, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional. Serviciile sunt achiziționate per Angajament și expiră la 90 de zile de la cumpărare, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

## **4. Crearea Contului și Accesul**

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Contul"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca orice Date Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

## **5. Reînnoirea unei Perioade de Abonare**

### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea automată a abonamentului, Clientul își poate reînnoi Perioada de Abonare IBM SaaS în curs de expirare printr-o autorizație în scris de reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziție), trimisă înainte de data expirării, în conformitate cu termenii Contractului.

DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII, PERIOADA DE ABONARE IBM SaaS ÎN CURS DE EXPIRARE ESTE REÎNNOITĂ AUTOMAT PENTRU UN AN SAU PENTRU O DURATĂ EGALĂ CU CEA ORIGINALĂ, EXCEPTÂND CAZUL ÎN CARE, ANTERIOR DATEI DE EXPIRARE, IBM PRIMEȘTE, DIRECT DE LA CLIENT SAU PRIN INTERMEDIUL REVÂNZĂTORULUI ACESTUIA, DUPĂ CAZ, O NOTIFICARE ÎN SCRIS PRIN CARE CLIENTUL DECLARĂ CĂ NU DOREȘTE REÎNNOIREA. ALTFEL, CLIENTUL ESTE DE ACORD SĂ PLĂTEASCĂ TARIFELE DE REÎNNOIRE.

### **5.2 Facturare Continuă**

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede că tipul de reînnoire a abonamentului continuă facturarea după terminarea Perioadei de Abonare, Clientul va avea în continuare acces la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul trebuie să trimită la IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului la IBM SaaS, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

### 5.3 Reînnoirea Clientului Solicitată

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea abonamentului după terminare, oferta IBM SaaS nu va fi reînnoită la sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale. Pentru a continua utilizarea IBM SaaS după sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale, Clientul trebuie să obțină un abonament nou pentru IBM SaaS. Vă rugăm să contactați un reprezentant de vânzări IBM sau revânzătorul Clientului, după caz, pentru a obține un nou abonament IBM SaaS.

## 6. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, suportul tehnic este furnizat pentru IBM SaaS după cum este specificat la <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul Tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

## 7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 7.1 Definiții Suplimentare

"**IBM SaaS**", după cum este definit în Contract, este un serviciu software și nu include Conținut, Aplicații Terță Parte sau Site-uri Terță Parte.

"**Conținutul**", după cum este definit în Contract, include informații sau date, în întregime sau parțial, furnizate de către sau pentru Client sau accesate în numele Clientului de către IBM sau Furnizorii săi, de pe Site-urile Terță Parte.

"**Aplicațiile Terță Parte**" sunt aplicațiile și software-ul furnizate de persoane sau entități, altele decât IBM, și care interoperează cu IBM SaaS.

"**Site-urile Terță Parte**" sunt site-urile web terță parte, incluzând, dar fără a se limita la, cele cu conținut media social, cum ar fi Facebook, Klout și Twitter.

### 7.2 Utilizarea Internă

În plus față de restricțiile din Contract privind utilizarea IBM SaaS, rapoartele, rezultatele și celelalte ieșiri obținute din IBM SaaS sunt furnizate numai pentru utilizarea internă de către Client și nu pot fi utilizate pentru a furniza servicii terțelor părți. Clientul nu poate sublicența, închiria, da în leasing sau face disponibile în alt fel pentru terțe părți rapoartele, rezultatele sau alte ieșiri obținute din IBM SaaS.

### 7.3 Accesarea și Utilizarea Conținutului, Aplicațiilor Terță Parte și Site-urilor Terță Parte

IBM SaaS furnizează o modalitate cu ajutorul căreia Clientul poate selecta și accesa Conținutul din Aplicațiile Terță Parte și Site-urile Terță Parte, pentru a fi utilizat de către Client cu IBM SaaS. Conținutul nu este deținut și nici controlat de IBM sau furnizorii săi, iar IBM și furnizorii săi nu licențiază și nici nu furnizează în alt fel drepturile incluse în Conținut. Conținutul poate include materiale care sunt ilegale, inexacte, eronate, indecente sau inacceptabile din alt motiv. IBM și furnizorii săi nu au nicio obligație privind examinarea, filtrarea, verificarea, editarea sau înlăturarea oricărui Conținut. Însă IBM sau furnizorii săi pot, la discreția lor, face aceasta.

IBM SaaS poate conține caracteristici proiectate să interopereze cu Aplicațiile Terță Parte și Site-urile Terță Parte (de exemplu, aplicații Facebook sau Twitter). În plus față de autorizările cerute în Contract pentru Conținut, Clientul va furniza către IBM autorizările necesare și accesul la Conținut, Aplicații Terță Parte și Site-uri Terță Parte pentru a opera IBM SaaS în numele Clientului. Pentru a accesa sau utiliza Conținut, Aplicații Terță Parte și Site-uri Terță Parte, Clientului i se poate cere să încheie acorduri separate cu respectivele terțe părți. IBM nu face parte din niciun astfel de acord separat și, ca o condiție expresă a acestor Termeni de utilizare, Clientul este de acord să respecte termenii unor astfel de acorduri separate.

### 7.4 Restricții

În plus față de condițiile de utilizare specificate în Contract cu privire la IBM SaaS, Clientul:

- a. nu va accesa sau utiliza Site-uri Terță Parte, Aplicații Terță Parte sau Conținut cu IBM SaaS, incluzând, dar fără a se limita la, copierea, modificarea sau crearea oricăror lucrări derivate, dacă prin aceasta se încalcă legile aplicabile sau termenii oricăror licențe terță parte, acorduri sau alți termeni și restricții;
- b. nu va distribui, demonstra, afișa sau face disponibil în alt fel IBM SaaS sau Conținutul pentru orice terță parte, decât dacă este permis de acordul încheiat cu furnizorul Conținutului;
- c. nu va accesa sau utiliza nicio parte a IBM SaaS pentru a crea sau contribui la un produs sau serviciu concurent.

## **7.5 Terminarea bazată pe Acțiuni ale unei Terțe Părți**

### **7.5.1 Terminarea de către IBM**

În plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, dacă un furnizor nu mai face disponibil un Site Terță Parte, o Aplicație Terță Parte sau Conținutul sau dacă impune termeni care implică o sarcină materială sau un risc pentru IBM și furnizorii și clienții săi sau orice terță parte, sau dacă IBM știe sau are motive să creadă că procesarea unui anumit conținut cu ajutorul IBM SaaS încalcă drepturile (inclusiv drepturile privind proprietatea intelectuală) oricărei terțe părți, IBM poate înceta furnizarea caracteristicilor corespondente ale IBM SaaS fără a acorda Clientului nicio rambursare, creditare sau altă compensație.

Clientul va notifica prompt IBM cu privire la orice eveniment sau circumstanță legată de utilizarea de către Client a IBM SaaS, despre care Clientul a aflat că poate cauza o reclamație sau o pretenție în baza utilizării de către Client a IBM SaaS. La cererea IBM, Clientul va furniza către IBM toate informațiile relevante privind un astfel de eveniment sau circumstanță.

### **7.5.2 Terminarea de către Client**

În plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, dacă un furnizor nu mai face disponibilă o Aplicație Terță Parte, un Site Terță Parte sau Conținutul sau dacă modifică în mod substanțial termenii în baza cărora se asigură disponibilitatea și Clientul demonstrează că o astfel de indisponibilitate afectează semnificativ și permanent capacitatea Clientului de a utiliza IBM SaaS, atunci Clientul poate notifica IBM cu privire la intenția Clientului de a termina abonamentul IBM SaaS, în întregime sau parțial. Un astfel de abonament IBM SaaS se va termina efectiv la 30 de zile după notificare, exceptând cazul în care, în cursul perioadei de 30 de zile, devin din nou disponibile serviciile terță parte respective. În eventualitatea terminării în baza acestei secțiuni, IBM va rambursa Clientului orice tarife plătite în avans ce acoperă partea rămasă din abonamentele terminate, de la data efectivă a terminării până la termen.

Clientul nu va avea niciun drept de a termina în baza oricărei declarații a IBM privind direcția viitoare sau intenția sa privind IBM SaaS sau orice Site Terță Parte, Aplicație Terță Parte sau Conținut. Exceptând cele prevăzute aici, Clientul nu va avea niciun drept de a termina și nici de a primi orice fel de rambursări, credite sau o altă compensație ca urmare a indisponibilității oricăror produse sau servicii terță parte.

### **7.5.3 Accesarea și Stocarea**

La terminarea sau expirarea acestui Contract, IBM nu va avea nicio obligație privind memorarea în cache, stocarea sau asigurarea disponibilității în alt fel pentru orice interogări, Conținut sau rezultate ale clientului și alte ieșiri obținute de Client în urma utilizării IBM SaaS.

### **7.5.4 Limitele Utilizării**

Utilizarea de către Client a IBM SaaS poate fi supusă unor limitări, cum ar fi limitele privind stocarea, numărul de interogări sau alte limite și restricții. Ca o Limitare suplimentară a Utilizării, Clientul nu poate accesa IBM SaaS în scopul monitorizării disponibilității, performanței sau funcționalității IBM SaaS sau pentru orice alt scop ce ține de benchmarking sau competitivitate. Limitele utilizării vor fi documentate în Dovada Dreptului de Utilizare, Documentul Tranzacțional, documentația utilizatorului sau în IBM SaaS online. La cerere, IBM SaaS poate furniza informații care să-i permită Clientului să monitorizeze utilizarea. În cazul în care un Client depășește limitele utilizării, IBM, la discreția sa, poate colabora cu Clientul pentru a reduce utilizarea astfel încât să fie respectate limitele de utilizare. În cazul în care Clientul depășește limitele aplicabile ale utilizării, IBM poate cere Clientului să execute o Dovadă a Dreptului de Utilizare sau un Document Tranzacțional pentru un supliment IBM SaaS și/sau să factureze Clientul pentru utilizarea în exces. În astfel de situații, Clientul este de acord să execute orice Dovadă a Dreptului de Utilizare sau Document Tranzacțional suplimentar cerut și/sau să plătească orice facturi suplimentare.

## **7.6 Cookie-uri**

Clientul este de acord că IBM poate utiliza cookie-uri și tehnologii de urmărire pentru a colecta informații identificabile personal în vederea strângerii statisticilor de utilizare și informațiilor concepute pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor și/sau a adaptarea interacțiunilor cu utilizatorii în conformitate cu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## **7.7 Încălcarea Drepturilor de Autor**

Respectarea drepturilor de proprietate intelectuală ale terților este parte a politicii IBM. Pentru a raporta încălcarea copyright-ului unui material, vă rugăm să vizitați pagina Digital Millennium Copyright Act Notices, la <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## 7.8 Utilizările Interzise

Următoarele utilizări sunt interzise de Red Hat:

"Nu este permisă Utilizarea care implică un Risc Mare": Clientul nu poate utiliza IBM SaaS în nicio aplicație sau situație în care o defecțiune IBM SaaS ar putea conduce la decesul sau rănirea gravă a oricărei persoane sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător ("Utilizare cu Risc Mare"). Exemplele de Utilizare cu Risc Mare includ, dar fără a se limita la, următoarele: aparate de zbor sau alte modalități prin care se realizează transportul unui număr mare de oameni, instalații nucleare sau chimice, sisteme pentru salvarea vieții, echipament medical implantabil, vehicule cu motor sau sisteme de armament. Utilizarea cu Risc Mare nu include utilizarea IBM SaaS în scopuri administrative, pentru stocarea datelor de configurație, instrumente pentru inginerie și/sau configurare sau alte aplicații care nu sunt destinate controlului și care, în urma unei defecțiuni, nu determină moartea sau rănirea persoanelor sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător. Aceste aplicații care nu sunt destinate controlului pot să comunice cu aplicațiile care asigură controlul, dar trebuie să nu fie implicate direct sau indirect în funcția de control.

## Termenii de Utilizare IBM

### Partea a 2-a – Termenii Specifici Țării

Termenii următori înlocuiesc sau modifică termenii menționați în Partea 1. Toți termenii din Partea 1 care nu sunt modificați de aceste amendamente rămân neschimbați și în vigoare. Partea a 2-a conține amendamentele aplicate acestor Termeni de Utilizare și este organizată după cum urmează:

- Amendamentele pentru țările americane;
- Amendamentele pentru țările din Asia-Pacific; și
- Amendamentele pentru țările din Europa, Orientul Mijlociu și Africa.

#### AMENDAMENTE PENTRU ȚĂRILE AMERICANE

##### BELIZE, COSTA RICA, REPUBLICA DOMINICANĂ, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ȘI 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, BRAZILIA, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXIC, 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.*

##### BRAZILIA

###### 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.

##### STATELE UNITE ALE AMERICII

###### 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.

#### AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN ASIA-PACIFIC

##### BANGLADESH, BHUTAN ȘI 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.

**AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN EUROPA, ORIENTUL MIJLOCIU ȘI AFRICA (EMEA)  
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITĂ ȘI EMIRATELE ARABE UNITE**

**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.

### Anexa A

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service este un serviciu online care permite Clientului să acceseze Conținutul din anumite Aplicații Terță Parte și/sau Site-uri Terță Parte, cu condiția disponibilității Site-urilor Terță Parte și/sau Aplicațiilor Terță Parte, și permite Utilizatorilor IBM SaaS definirea subiectelor, crearea și trimiterea interogărilor, realizarea analizei interactive și vizualizarea rezultatelor utilizând rapoarte preconfigurate. Clientul este responsabil pentru rezultatele obținute prin utilizarea IBM SaaS (inclusiv a serviciilor Jump Start opționale).

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start permite Utilizatorului IBM SaaS, pe durata perioadei inițiale de 90 de zile, până la 40 de ore de asistență privind funcționalitatea IBM Social Media Analytics as a Service.



## Acordul privind Nivelul Serviciilor

Acest Acord privind Nivelul Serviciilor (Service Level Agreement - SLA) este pentru următorul IBM SaaS și este aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM furnizează acest SLA Clienților săi în baza următorilor termeni. Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului. Înțelegeți că acest SLA nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

### 1. Definiții

- "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui SLA.
- "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură cu tariful de abonare la Servicii.
- "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest SLA într-o Lună Contractată.
- "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- "Client" înseamnă o entitate care se abonează la Serviciu direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații materiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.
- "Timp de Nefuncționare" înseamnă perioada în care sistemul de producție care lucrează pentru Servicii a fost oprit și utilizatorii nu mai pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:
  - Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
  - Forță Majoră.
  - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
  - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolilor sau echipamentului Dvs.)
  - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
  - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- "Forță Majoră" înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind utilitățile și conectivitatea rețelei sau orice altă cauză a indisponibilității Serviciului care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.
- "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- "Serviciu" înseamnă ofertele IBM SaaS pentru care se aplică acest SLA, așa cum este menționat pe prima pagină a acestui SLA. Acest SLA se aplică fiecărui Serviciu individual, nu în combinație.
- "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.

## 2. Credite de Disponibilitate

Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM pentru Serviciul aplicabil, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Gravitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment, incluzând timpul cât v-ați aflat sub impactul Evenimentului, și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de suport de Gravitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului.

Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.

IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată. Creditele de Disponibilitate vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil, care corespunde disponibilității totale combinate din fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.

În cazul unui Bundle de Servicii (Servicii individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Bundle-ului de Servicii, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare Serviciu individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un Serviciu individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe Servicii dintr-un bundle în oricare Lună Contractată.

Dacă ați cumpărat Serviciul de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea Serviciului și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru Serviciul efectiv pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație 10 procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.

IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.

**CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST SLA (NIVEL DE SERVICII AGREAT) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.**

## 3. Nivelurile de Serviciu - Disponibilitatea Serviciului într-o Lună Contractată

Procentajul Disponibilității într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

"Procentajul Disponibilității" este calculat ca: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus minutele Timpului Planificat de Nefuncționare a Sistemului, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare neplanificat dintr-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată (minus minutele Timpului Planificat de Nefuncționare a Sistemului), cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare neplanificat într-o Lună Contractată

<p>43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 200 de minute Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.500 minute</p> <hr/> <p>Un total de 43.200 minute (- 200 de minute Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului) într-o Lună Contractată de 30 de zile = 43.000 minute</p>	<p>= 2% Credit de Disponibilitate pentru 98,8% Nivelul de Serviciu Realizat</p>
---	---

#### 4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără limitare la acestea, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de tip întrebare-răspuns sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.

Cazurile în care nu v-ați îndeplinit o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.