

IBM Social Media Analytics

Условия Использования ("УИ") состоят из настоящих Условий Использования IBM – Условий для определенных предложений SaaS ("Условия для определенных предложений SaaS") и документа, называющегося Условия Использования IBM – Общие условия ("Общие условия"), который доступен в Интернете по адресу: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Настоящие Условия использования дополняют положения Международного Соглашения IBM Passport Advantage, Международного Соглашения IBM Passport Advantage Express или Международного Соглашения IBM для Избранных Предложений IBM SaaS, в зависимости от того, что применимо ("Соглашение"), которые вместе с настоящими УИ составляют полное соглашение. В случае возникновения конфликта между Общими условиями и настоящими Условиями для определенных предложений SaaS настоящие Условия для определенных предложений SaaS будут иметь преимущественную силу перед Общими условиями.

Заказчик может использовать IBM SaaS, только если Заказчик сначала примет Условия Использования. Заказывая IBM SaaS, осуществляя доступ к IBM SaaS или используя IBM SaaS, Заказчик соглашается с Условиями использования. Нажимая кнопку "Принимаю", после того как вам были представлены настоящие Условия для определенных предложений SaaS, вы принимаете и Общие условия.

ЕСЛИ ВЫ ПРИНИМАЕТЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТ ИМЕНИ ЗАКАЗЧИКА, ВЫ ЗАЯВЛЯЕТЕ И ГАРАНТИРУЕТЕ, ЧТО ВЫ ИМЕЕТЕ ВСЕ ПОЛНОМОЧИЯ, ЧТОБЫ ОБЯЗАТЬ ЗАКАЗЧИКА СОБЛЮДАТЬ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕ ИМЕЕТЕ ВСЕХ ПОЛНОМОЧИЙ, ЧТОБЫ ОБЯЗАТЬ ЗАКАЗЧИКА СОБЛЮДАТЬ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КАКИМ БЫ ТО НИ БЫЛО СПОСОБОМ И НЕ УЧАСТВУЙТЕ В КАКИХ-ЛИБО ФУНКЦИЯХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ IBM SAAS.

Часть 1 – Условия IBM

1. IBM SaaS

Настоящие Условия для определенных предложений SaaS распространяются на следующие предложения IBM SaaS:

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

2. Система расчета оплаты

Предложение IBM SaaS продается с использованием следующих систем расчета оплаты:

- a. Доступ – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. Доступ – это право использования IBM SaaS. Чтобы использовать IBM SaaS в период измерения, указанный в Свидетельстве о Правах (СоП) Заказчика или Документе по Транзакции, Заказчик должен приобрести отдельное разрешение на Доступ.
- b. Тысяча Документов – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. Документ представляет собой ограниченный объем данных, который заключен между заголовком и заключительной записью, обозначающими его начало и конец, либо любой тип физического или электронного документа, определенный в IBM SaaS, включая, но не ограничиваясь этим: счета, заказы на покупку, заказы на поставку, ценовые предложения, графики, планы, документы о возврате и отгрузке, квитанции и финансовые инструменты. Каждое разрешение на Тысячу Документов соответствует Тысяче Документов. Должно быть приобретено достаточное число разрешений на Тысячи Документов для охвата всех Документов, обработанных IBM SaaS в период измерений, который указан в Свидетельстве о Правах (СоП) Заказчика или Документе по Транзакции.
- c. Поручение – это единица измерения, с использованием которой могут приобретаться услуги. Поручение состоит из профессиональных услуг и/или услуг в области обучения, связанных с

IBM SaaS. Необходимо приобрести количество разрешений, достаточное для охвата всех Поручений.

3. Платежи и выставление счетов

3.1 Варианты выставления счетов

Сумма, подлежащая уплате за IBM SaaS, указывается в Документе по Транзакции. Существуют следующие варианты выставления счетов за подписку на IBM SaaS:

- a. За месяц (с отставанием)
- b. За квартал (авансом)
- c. За год (авансом)
- d. Полная договорная сумма (авансом)

Выбранный вариант выставления счетов и оплаты будет соответствовать периоду, указанному в СоП или Документе по Транзакции. Сумма, подлежащая уплате за цикл выставления счета, будет основываться на годовом тарифе за подписку и количестве циклов выставления счетов в году.

3.2 Частичные Месячные Платежи

Частичный Месячный Платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов, которая будет взиматься с Заказчика. Сумма Частичных Месячных Платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила Заказчика о наличии доступа к IBM SaaS.

3.3 Плата за превышение

Если реальный объем использования Заказчиком IBM SaaS превысит разрешенный объем, указанный в СоП или Документе по Транзакции, Заказчику будет ежемесячно выставляться счет за превышение в соответствии с тарифами, приведенными в применимом СоП или Документе по Транзакции.

3.4 Дистанционные услуги (оказываемые людьми)

Счета за услуги Jump Start для Social Media Analytics Software as a Service будут выставляться авансом, как указано в Документе по Транзакции. Услуги оказываются отдельно для каждого Поручения. Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

4. Создание Учетной записи и доступ

При регистрации для создания учетной записи ("Учетная запись") IBM может предоставить Пользователям IBM SaaS идентификатор Учетной записи и пароль. Заказчик несет ответственность за то, чтобы каждый Пользователь IBM SaaS управлял своей Учетной записью и поддерживал информацию Учетной записи в актуальном состоянии. В любое время Заказчик может потребовать, чтобы любые Персональные Данные, предоставленные в процессе регистрации для создания Учетной записи или использования IBM SaaS, были исправлены или удалены из Учетной записи, и эта информация будет исправлена или удалена, но удаление может помешать доступу к IBM SaaS.

Заказчик несет ответственность за то, чтобы каждый Пользователь IBM SaaS защищал идентификационные данные и пароль своей Учетной записи, и контролирует, кто может осуществлять доступ к Учетной записи Пользователя IBM SaaS или использовать какое-либо предложение IBM SaaS от имени Заказчика.

5. Продление Периода Подписки на IBM SaaS

5.1 Автоматическое Продление Периода Подписки на IBM SaaS

Если в СоП Заказчика указано, что продление подписки осуществляется автоматически, Заказчик может продлить истекающий Период подписки Заказчика на IBM SaaS, передав письменное разрешение на продление (например, бланк заказа, письмо с заказом, заказ на покупку) до дня, когда истечет срок действия этих услуг в соответствии с положениями Соглашения.

ЕСЛИ IBM НЕ ПОЛУЧИТ ТАКОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КО ДНЮ ИСТЕЧЕНИЯ СРОКА ДЕЙСТВИЯ IBM SaaS, ИСТЕКАЮЩИЙ ПЕРИОД ПОДПИСКИ НА IBM SaaS ПРОДЛЕВАЕТСЯ АВТОМАТИЧЕСКИ ИЛИ НА ОДИН ГОД, ИЛИ НА СРОК, РАВНЫЙ ИСХОДНОМУ, ЕСЛИ ТОЛЬКО ДО ДАТЫ ЕЕ ИСТЕЧЕНИЯ IBM НЕ ПОЛУЧИТ НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ЧЕРЕЗ РЕСЕЛЛЕРА

ЗАКАЗЧИКА (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ЧТО ПРИМЕНИМО В ДАННОМ СЛУЧАЕ) ПИСЬМЕННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА О ТОМ, ЧТО ЗАКАЗЧИК НЕ НУЖДАЕТСЯ В ПРОДЛЕНИИ. В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ ЗАКАЗЧИК ОБЯЗУЕТСЯ ВНЕСТИ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ПЛАТУ ЗА ПРОДЛЕНИЕ.

5.2 Продолжение Выставления счетов

Если в СоП Заказчика указано, что продление подписки осуществляется по мере выставления счетов после завершения Периода Подписки, у Заказчика сохранится доступ к IBM SaaS и ему будут продолжать выставляться счета за использование IBM SaaS. Чтобы прекратить использование IBM SaaS и остановить непрерывный процесс выставления счетов, Заказчик должен за девяносто (90) дней предоставить IBM письменное уведомление с требованием отмены IBM SaaS. После отмены доступа Заказчика к IBM SaaS Заказчику будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся неоплаченными на месяц, в котором произошла отмена.

5.3 Продление по требованию Заказчика

Если в СоП Заказчика указано, что продление подписки не производится, предложение IBM SaaS не будет продлеваться по окончании исходного Периода Подписки. Чтобы продолжать использовать IBM SaaS после окончания исходного Периода Подписки, Заказчик должен снова приобрести подписку на IBM SaaS. Чтобы приобрести новую подписку на IBM SaaS, обращайтесь к торговому представителю IBM или реселлеру Заказчика.

6. Техническая поддержка

В течение Периода Подписки для IBM SaaS будет предоставляться техническая поддержка, как указано на веб-странице по адресу <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> или по другому URL-адресу, который может впоследствии предоставить IBM. Техническая поддержка предоставляется вместе с IBM SaaS и недоступна в качестве отдельного предложения.

7. Дополнительные положения для предложений IBM SaaS

7.1 Дополнительные определения

"IBM SaaS", как определено в Соглашении, – это услуга в отношении программного обеспечения, которая не включает Содержимое, Приложения Третьих лиц и Сайты Третьих лиц.

"Содержимое", как определено в Соглашении, включает полностью или частично информацию или данные, которые предоставлены Заказчиком или для Заказчика либо доступ к которым осуществляют от имени Заказчика IBM или ее Поставщики с Сайтов Третьих лиц.

"Приложения Третьих лиц" – это приложения или программное обеспечение, которые предоставляются физическими или юридическими лицами, кроме IBM, и которые взаимодействуют с IBM SaaS.

"Сайты Третьих лиц" – это веб-сайты третьих лиц, включая, но не ограничиваясь этим, сайты, содержащие контент социальных медиа, таких как Facebook, Klout и Twitter.

7.2 Внутреннее использование

В дополнение к приведенным в Соглашении ограничениям, касающимся использования IBM SaaS, отчеты, результаты и другие выходные данные IBM SaaS предоставляются только для внутреннего использования Заказчиком и не могут использоваться для предоставления услуг третьим лицам. Заказчик не имеет права сублицензировать, сдавать в аренду или иным образом делать доступными третьим лицам отчеты, результаты и другие выходные данные IBM SaaS.

7.3 Доступ к Содержимому, Приложениям Третьих лиц и Сайтам Третьих лиц и их использование

IBM SaaS предоставляет Заказчику средства для выбора и доступа к Содержимому из Приложений Третьих лиц и с Сайтов Третьих лиц для его использования вместе с IBM SaaS. Содержимое не принадлежит и не контролируется IBM или ее поставщиками, и IBM и ее поставщики не лицензируют и не предоставляют никаких иных прав в отношении Содержимого. Содержимое может включать материалы, являющиеся незаконными, неточными, вводящими в заблуждение, неподобающими или спорными по иной причине. IBM и ее поставщики не несут обязательств по просмотру, фильтрации, проверке, редактированию или удалению какого-либо Содержимого. Однако IBM или ее поставщики могут делать это по своему усмотрению.

IBM SaaS может содержать функции, предназначенные для взаимодействия с Приложениями Третьих лиц и Сайтами Третьих лиц (например, Facebook или Twitter). В дополнение к разрешениям, необходимым в отношении Содержимого в соответствии с Соглашением, Заказчик должен предоставить IBM необходимые разрешения и доступ к Содержимому, Приложениям Третьих лиц и Сайтам Третьих лиц для эксплуатации IBM SaaS от имени Заказчика. Заказчику может потребоваться заключить отдельные соглашения с третьими лицами для доступа к Содержимому, Приложениям Третьих лиц и Сайтам Третьих лиц или их использования. IBM не является стороной по таким отдельным соглашениям, и в качестве явного условия этих УИ Заказчик дает согласие на соблюдение положений таких отдельных соглашений.

7.4 Ограничения

В дополнение к условиям использования IBM SaaS, указанным в Соглашении, Заказчик не должен:

- a. осуществлять доступ или использовать Сайты Третьих лиц, Приложения Третьих лиц или Содержимое вместе с IBM SaaS, включая, но не ограничиваясь этим, копирование, изменение или создание каких-либо производных материалов, если эти действия нарушают применимое законодательство или положения каких-либо лицензий, соглашений третьих лиц либо иные условия или ограничения;
- b. распространять, демонстрировать, показывать или иным образом делать доступными каким-либо третьим лицам IBM SaaS или Содержимое, если только это не разрешено на основании соглашения с поставщиком Содержимого;
- c. осуществлять доступ или использовать какую-либо часть IBM SaaS для создания или содействия созданию конкурентного продукта или услуги.

7.5 Прекращение в результате действий третьих лиц

7.5.1 Прекращение по инициативе IBM

В дополнение к правам на приостановку или прекращение действия, предусмотренные в Соглашении, если поставщик прекращает предоставление Сайта Третьего лица, Приложения Третьего лица или Содержимого либо устанавливает условия, которые влекут за собой существенные расходы или риски для IBM и ее поставщиков, заказчиков или каких-либо третьих лиц, либо если IBM знает или имеет основания полагать, что обработка определенного содержимого с использованием IBM SaaS нарушает права (в том числе права интеллектуальной собственности) какого-либо третьего лица, IBM может прекратить предоставление соответствующих функций IBM SaaS, не обеспечивая Заказчику права на какой-либо возврат денежных сумм, получение кредита или иное возмещение расходов.

Заказчик незамедлительно известит IBM о любых событиях и обстоятельствах, которые связаны с использованием Заказчиком IBM SaaS и о которых Заказчику становится известно, если они могут привести к предъявлению исков или требований в отношении использования IBM SaaS Заказчиком. Заказчик предоставит IBM по запросу всю необходимую информацию, касающуюся такого события или обстоятельства.

7.5.2 Прекращение по инициативе Заказчика

В дополнение к правам на приостановку или прекращение действия, предусмотренным в Соглашении, если поставщик прекращает предоставление Приложения Третьего лица, Сайта Третьего лица или Содержимого либо существенно меняет условия их предоставления и Заказчик доказывает, что такое непредоставление существенно и в долгосрочной перспективе влияет на способность Заказчика использовать IBM SaaS, тогда Заказчик вправе уведомить IBM о своем намерении прекратить, полностью или частично, свою подписку на IBM SaaS. Подписка на такое предложение IBM SaaS будет прекращена через 30 дней после такого уведомления, если только доступность соответствующих услуг третьего лица не возобновится в 30-дневный период. В случае прекращения действия на основании данного раздела IBM возместит Заказчику любые ранее внесенные платежи, покрывающие оставшуюся часть прекращенной подписки после даты прекращения.

Заказчик не будет иметь права на прекращение на основании какого-либо заявления IBM о направлениях дальнейшего развития или намерениях относительно IBM SaaS либо какого-либо Сайта Третьего лица, Приложения Третьего лица или Содержимого. За исключением того, что указано в настоящем документе, у Заказчика не будет права на прекращение и на какой-либо возврат денежных средств, кредит или иное возмещение, связанные с недоступностью каких-либо продуктов или услуг третьих лиц.

7.5.3 Доступ и хранение

После прекращения или истечения срока действия данного Соглашения IBM не будет нести обязательств по кэшированию, сохранению или предоставлению иными способами каких-либо запросов Заказчика, Содержимого либо результатов и иных выходных данных, полученных Заказчиком в результате использования IBM SaaS.

7.5.4 Ограничения на использование

На использование Заказчиком IBM SaaS могут накладываться ограничения, такие как предельный объем памяти или количество запросов либо могут применяться другие предельные значения и ограничения. Дополнительное Ограничение на Использование заключается в том, что Заказчик не имеет права осуществлять доступ к IBM SaaS в целях мониторинга доступности, производительности или функциональности IBM SaaS либо в каких-либо иных целях эталонного тестирования или оценки конкурентоспособности. Ограничения на использование будут сформулированы в Свидетельстве о Правах, Документе по Транзакции, пользовательской документации или в электронных документах IBM SaaS. IBM SaaS может предоставлять информацию по требованию, которая позволит Заказчику контролировать объемы использования. Если Заказчик превысит предельные объемы использования, IBM может, по своему усмотрению, вместе с Заказчиком разработать способы сокращения объемов использования и соблюдения ограничений на использование. Если Заказчик превысит применимые ограничения на использование, IBM может потребовать от Заказчика подписать Свидетельство о Правах или Документ по Транзакции для дополнительного использования IBM SaaS и/или выставить Заказчику счет за превышение объемов использования. В таких случаях Заказчик соглашается подписать любые необходимые дополнительные Свидетельства о Правах или Документы по Транзакциям и/или оплатить дополнительные счета.

7.6 Технология cookies

Заказчик дает согласие на то, что IBM может использовать cookies и технологии отслеживания для сбора информации о персональных данных в процессе анализа статистики использования, а также информации, позволяющей улучшить впечатления пользователей и/или настроить взаимодействие с пользователями в соответствии с положениями документа <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Нарушение авторского права

IBM уважает права третьих сторон на интеллектуальную собственность. Сообщить о нарушении авторских прав можно на странице Замечаний к Акту об Авторских правах в Тысячелетие Цифровых технологий (Digital Millennium Copyright Act Notices Page) по адресу <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Запрещенное Использование

Red Hat запрещает следующие варианты использования:

"Недопустимость Использования с Высокой степенью Риска": Заказчику не разрешается использовать IBM SaaS в любых приложениях или при любых обстоятельствах, когда сбой IBM SaaS может привести к смерти или тяжелым травмам людей либо нанести серьезный физический или экологический ущерб ("Использование с Высокой степенью Риска"). Примеры Использования с Высокой степенью Риска включают, но не ограничиваются этим: использование в авиации или других видах общественного транспорта, на ядерных или химических объектах, в системах жизнеобеспечения, в имплантируемых медицинских устройствах, автомобилях или системах вооружения. К Использованию с Высокой степенью Риска не относится использование IBM SaaS в целях администрирования, для хранения данных конфигурации, в инструментах разработки и/или конфигурирования либо в других приложениях, не предназначенных для управления, сбой которых не сможет привести к смерти, травмам физических лиц либо нанести серьезный физический или экологический ущерб. Такие приложения, не осуществляющие управление, могут взаимодействовать с приложениями, которые осуществляют управление, но не должны прямо или косвенно отвечать за функцию управления.

Часть 2 – Особые положения для некоторых стран

Следующие условия заменяют собой или изменяют соответствующие условия в Части 1. Все условия в Части 1, которые не изменяются этими поправками, остаются в силе без изменений. Настоящая Часть 2 содержит поправки к настоящим Условиям Использования и организована следующим образом:

- поправки для стран Северной и Южной Америки;
- поправки для стран Азиатско-Тихоокеанского региона;
- поправки для стран Европы, Ближнего и Среднего Востока и Африки.

ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН СЕВЕРНОЙ И ЮЖНОЙ АМЕРИКИ

БЕЛИЗ, КОСТА-РИКА, ДОМИНИКАНСКАЯ РЕСПУБЛИКА, САЛЬВАДОР, ГАИТИ, ГОНДУРАС, ГВАТЕМАЛА, НИКАРАГУА И ПАНАМА

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.

АРГЕНТИНА, БРАЗИЛИЯ, ЧИЛИ, КОЛУМБИЯ, ЭКВАДОР, МЕКСИКА, ПЕРУ, УРУГВАЙ, ВЕНЕСУЭЛА

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

БРАЗИЛИЯ

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.

США

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.

ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКОГО РЕГИОНА

БАНГЛАДЕШ, БУТАН И НЕПАЛ

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.

ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН ЕВРОПЫ, БЛИЖНЕГО И СРЕДНЕГО ВОСТОКА И АФРИКИ (ЕМЕА)

БАХРЕЙН, КУВЕЙТ, ОМАН, КАТАР, САУДОВСКАЯ АРАВИЯ, ОАЭ

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.

Приложение А

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service (ПО для анализа данных социальных медиа в качестве услуги)**

ПО IBM Social Media Analytics, предоставляемое в качестве услуги (SaaS) – это онлайн-услуга, которая позволяет Заказчику осуществлять доступ к Содержимому из определенных Приложений Третьих лиц и/или с Сайтов Третьих лиц в зависимости от доступности Приложений Третьих лиц и/или Сайтов Третьих лиц и дает Пользователям IBM SaaS возможность определять темы, создавать и отправлять запросы, проводить интерактивный анализ и просматривать результаты с использованием входящих в комплект поставки отчетов. Заказчик несет ответственность за результаты, полученные в процессе использования IBM SaaS (включая дополнительные услуги Jump Start для начинающих пользователей).

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start дает Пользователям IBM SaaS право на максимум 40 часов (в течение начального 90-дневного периода) поддержки в отношении функций ПО IBM Social Media Analytics, предоставляемого в качестве услуги.

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (SLA) относится к нижеуказанным предложениям IBM SaaS и применяется в том случае, если это указано в Свидетельстве о Правах (CoP) Заказчика или Документе по транзакции:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service (ПО для анализа данных социальных медиа в качестве услуги)

IBM предоставляет настоящее SLA своим Заказчикам на следующих условиях. Применяться будет та версия данного SLA, которая считается текущей при начале или продлении срока вашей подписки. Вы соглашаетесь, что данное соглашение SLA не является для вас гарантией.

1. Определения

- a. "Авторизованное контактное лицо" - это лицо, которое вы указали IBM как авторизованное на подачу Претензий согласно данному SLA.
- b. "Кредит доступности" - это действие IBM в ответ на обоснованную Претензию. Кредит доступности применяется в виде кредита или скидки в будущем счете на оплату подписки на Услугу.
- c. "Претензия" - это претензия, поданная в IBM вашим Авторизованным контактным лицом согласно данному SLA на то, что в течение Договорного месяца не был достигнут Уровень Обслуживания.
- d. "Договорной месяц" – это полный месяц в течение срока действия Услуги, отсчитываемый с 12:00 EST (североамериканское восточное время) первого дня месяца по 23:59 EST последнего дня месяца.
- e. "Заказчик" - это юридическое лицо, подписывающееся на Услугу напрямую в IBM и не имеющее существенных обязательств, включая платежные обязательства, согласно договору с IBM об Услуге.
- f. "Время простоя" - это период времени, в течение которого останавливалась производственная обработка Услуги и все ваши пользователи не могли использовать все аспекты Услуги, на которые у них были соответствующие разрешения. В порядке разъяснения: если какой-либо пользователь может использовать какую-либо составляющую Услуги, на которую у него есть надлежащие разрешения, это свидетельствует об отсутствии "Времени простоя". Во Время простоя не входит период времени, когда Услуга недоступна по следующим причинам:
 - Запланированный простой системы
 - Форс-мажорные обстоятельства
 - Проблемы с приложениями, оборудованием или данными Заказчика или третьего лица
 - Действия или упущения Заказчика или третьего лица (включая всех тех, кто получил доступ к Услуге с помощью вашего пароля или оборудования).
 - Несоблюдение конфигураций системы и поддерживаемых платформ, необходимых для доступа к Услуге.
 - Соблюдение IBM каких-либо планов, спецификаций или инструкций, предоставленных Заказчиком или третьим лицом от имени Заказчика.
- g. "Событие" - это обстоятельство или ряд связанных обстоятельств, в результате которых не удалось достичь Уровня Обслуживания.
- h. "Форс-мажорные обстоятельства" – это обстоятельство непреодолимой силы, терроризм, забастовка, пожар, наводнение, землетрясение, беспорядки, война, действия, приказы или ограничения властей, вирусы, отказы от выполнения и прочие злонамеренные действия, сбои сетевой и аппаратной связи, а также любые другие причины недоступности Услуги, находящиеся вне контроля IBM.
- i. "Запланированный простой системы" - это запланированное отключение Услуги для сервисного обслуживания.

- j. "Услуга" – это предложения IBM SaaS, к которым относится данное Соглашение SLA и которые указаны на первой странице данного Соглашения. Данное Соглашение SLA относится к каждой Услуге отдельно, а не к их комбинации.
- k. "Уровень Обслуживания" - это стандарт, заданный ниже, по которому IBM измеряет уровень обслуживания, предоставляемого согласно данному Соглашению.

2. Кредиты доступности

Чтобы иметь право подавать Претензию, вам нужно зарегистрировать в службе поддержки заказчиков IBM для соответствующей Услуги талон поддержки на каждое Событие, в соответствии с процедурами IBM по сообщению о проблемах первого уровня Серьезности. Вам следует предоставить всю необходимую подробную информацию о Событии, включая указание времени, когда вы впервые подверглись воздействию события, и оказывать разумную помощь IBM в диагностике и исправлении События в пределах, требуемых для талонов поддержки первого уровня Серьезности. Данный талон нужно зарегистрировать в течение двадцати четырех (24) часов с того момента, как вы впервые заметили, что Событие влияет на ваше использование Услуги.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно подать Претензию для Кредита доступности не позднее, чем через три (3) рабочих дня после окончания Договорного месяца, которого касается Претензия.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно предоставить IBM все подробности о Претензии, включая, но не ограничиваясь этим, подробное описание всех имеющих отношение Событий и Уровня Обслуживания, который вы считаете недостижимым.

IBM будет измерять для внутренних целей общее Время простоя за каждый Договорной месяц. Кредиты доступности будут определяться исходя из продолжительности Времени простоя, которое отсчитывается от момента, когда вы сообщаете, что впервые подверглись воздействию события. По каждой действительной Претензии IBM будет применять наивысший применимый Кредит доступности, соответствующий совокупной доступности в течение каждого Договорного месяца, на основании нижеприведенной таблицы. IBM не будет предоставлять несколько Кредитов доступности для одного и того же События в одном Договорном месяце.

Для Пакета услуг (отдельные Услуги, объединенные в пакет и продаваемые по единой цене) Кредит доступности рассчитывается на основе единой месячной цены Пакета услуг, а не цены месячной подписки на каждую отдельную Услугу. Вы можете подавать Претензии, относящиеся к одной отдельной Услуге из пакета в любой Договорной месяц, и IBM не будет предоставлять Кредиты доступности на более чем одну Услугу из пакета на Договорной месяц.

Если вы приобрели Услугу у законного реселлера продуктов IBM в ходе ремаркетинговой транзакции, при которой IBM сохраняет первичную ответственность за выполнение обязательств по отношению к Услуге и Соглашению SLA, то Кредит доступности будет основан на действующей на момент приобретения Предполагаемой Цене на Объем с учетом Отношений (RSVP) на действующую Услугу за Договорной месяц, которого касается Претензия, со скидкой в 50%.

Общий объем Кредита доступности, предоставляемого в отношении любого Договорного месяца, ни при каких обстоятельствах не должен превышать 10 процентов (10%) одной двенадцатой части (1/12) платежей, уплачиваемых вами IBM за Услугу в течение года.

IBM вынесет свое разумное решение по оценке Претензий, основываясь на информации, имеющейся в записях IBM, которое, в случае конфликта с данными ваших записей, будет иметь преимущество.

КРЕДИТЫ ДОСТУПНОСТИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ВАМ СОГЛАСНО ДАННОМУ СОГЛАШЕНИЮ, ЯВЛЯЮТСЯ ВАШИМ ЕДИНСТВЕННЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ СРЕДСТВОМ ЗАЩИТЫ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБОЙ ПРЕТЕНЗИИ.

3. Уровни обслуживания – Доступность Услуги в течение Договорного месяца

Процент доступности в течение Договорного месяца	Кредит доступности (% ежемесячной цены подписки за Договорной месяц, которого касается Претензия)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

"Процент Доступности" вычисляется как: (а) общее число минут за Договорной месяц (минус число минут Запланированного Времени простоя системы), минус (b) общее число минут незапланированного Времени простоя за Договорной месяц, деленное на (с) общее число минут в Договорном месяце (минус число минут Запланированного Времени простоя системы) и выраженное в виде процента.

Пример: 500 минут общего незапланированного Времени простоя за Договорной месяц

Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут - 200 минут Запланированного Времени простоя системы - 500 минут Времени простоя = 42500 минут	= 2%-ный Кредит доступности за Достигнутый Уровень Обслуживания в 98,8%
43200 минут (- 200 минут Запланированного Времени простоя системы) в течение 30-дневного Договорного месяца = 43000 минут	

4. Исключения

Данное Соглашение доступно только Заказчикам IBM. Данное Соглашение не применяется по отношению к:

- Пробным и бета-версиям Услуг
- К непроизводственным средам, включая, но не ограничиваясь этим, тестирование, восстановление после аварий, контроль качества или разработку.
- К претензиям, поданным пользователями, гостями и участниками Заказчика IBM.

Если вы нарушили какое-либо существенное обязательство согласно Условиям использования, Политике допустимого использования или вашему договору на Услугу, включая, без ограничения, нарушение любых платежных обязательств.