

IBM Social Media Analytics

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM - Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM - Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Tieto Podmienky používania dopĺňajú zmluvu IBM International Passport Advantage Agreement, zmluvu IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvu IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje („Zmluva“), pričom táto Zmluva spolu s Podmienkami používania predstavujú úplnú zmluvu. V prípade nesúladu medzi Všeobecnými podmienkami a Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS budú Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS nadradené Všeobecným podmienkam.

Zákazník môže službu IBM SaaS používať až po akceptovaní Podmienok používania. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania. Kliknutím na tlačidlo „Akceptujem“ po zobrazení týchto Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS Zákazník vyjadruje súhlas aj so Všeobecnými podmienkami.

AK PODMIENKY POUŽÍVANIA AKCEPTUJETE V MENE ZÁKAZNÍKA, PREHLASUJETE A ZARUČUJETE, ŽE MÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA. AK NESÚHLASÍTE S PODMIENKAMI POUŽÍVANIA ALEBO NEMÁTE PLNÉ PRÁVO ZAVIAZAŤ ZÁKAZNÍKA K PLNENIU PODMIENOK POUŽÍVANIA, NESMIETE ŽIADNYM SPÔSOBOM POUŽÍVAŤ ŽIADNE FUNKCIE PONÚKANÉ V RÁMCI SLUŽBY IBM SAAS.

Časť 1 – Podmienky IBM

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky IBM SaaS:

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

2. Platobné metriky

Ponuka IBM SaaS sa predáva podľa nasledujúcej metriky poplatkov:

- a. Prístup je merná jednotka, prostredníctvom ktorej je možné získať službu IBM SaaS. Prístup predstavuje oprávnenia na používanie služby IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť jedno oprávnenie na Prístup, aby mohol používať službu IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Tisíc Dokumentov je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať službu IBM SaaS. Dokument je konečná množina údajov ohraničená prvým a posledným záznamom dokumentu, ktoré označujú začiatok a koniec akéhokoľvek fyzického alebo elektronického typu dokumentu definovaného v službe IBM SaaS vrátane, ale bez obmedzenia na: faktúr, predbežných objednávok, nákupných objednávok, cenových ponúk, rozvrhov, plánov, návratiek, prepravných dokladov, príjmových dokladov a finančných nástrojov. Oprávnenia na Tisíc Dokumentov predstavujú Tisíc Dokumentov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Tisíc Dokumentov, ktorý bude pokrývať celkový počet Dokumentov spracovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania uvedeného v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- c. Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3. Poplatky a fakturácia

3.1 Možnosti fakturácie

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente. Možnosti fakturácie pre predplatné služby IBM SaaS sú nasledovné:

- a. Za mesiac (dlžné)
- b. Za štvrtrok (vopred)
- c. Za rok (vopred)
- d. Celá dlžná čiastka (vopred)

Zvolená možnosť fakturácie bude platiť počas obdobia uvedeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente. Suma, ktorú bude musieť Zákazník zaplatiť, bude závisieť od ročného predplatného a počtu fakturačných cyklov za rok.

3.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkový mesačný poplatok predstavuje pomernú dennú sadzbu, ktorá bude fakturovaná Zákazníkovi. Čiastkové mesačné poplatky sa počítajú na báze zostávajúceho počtu dní čiastkového mesiaca počnúc dňom, kedy spoločnosť IBM Zákazníkovi oznámi, že jeho prístup k službe IBM SaaS je dostupný.

3.3 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné používanie služby IBM SaaS zo strany Zákazníka presiahne oprávnenú mieru uvedenú v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente, Zákazníkovi sa bude každý mesiac fakturovať presiahnutie v súlade s poplatkami za presiahnutie uvedenými v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente.

3.4 Služby na diaľku (ľudské)

Ponuka služieb Social Media Analytics Software as a Service Jump Start sa bude fakturovať vopred, ako je uvedené v Transakčnom dokumente. Služby sa zakupujú podľa počtu Nasadení a ich platnosť uplynie 90 dní po zakúpení bez ohľadu na to, či sa využili všetky hodiny.

4. Vytvorenie konta a prístup

Keď si Užívateľia IBM SaaS zaregistrujú konto (ďalej len "Konto"), spoločnosť IBM môže poskytnúť Užívateľovi IBM SaaS identifikátor a heslo pre Konto. Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS si bude spravovať a aktualizovať informácie o svojom Konte. Zákazník môže kedykoľvek požiadať, aby boli akékoľvek Osobné údaje, ktoré boli poskytnuté pri registrácii Konta, alebo ktoré používa IBM SaaS, opravené alebo odstránené z informácií o Konte a tieto informácie budú opravené alebo odstránené, ale ich odstránenie môže zamedziť prístup k IBM SaaS.

Zákazník zodpovedá za to, že každý Užívateľ IBM SaaS bude chrániť svoje identifikačné údaje a heslo pre Konto a bude riadiť, kto môže pristupovať na Konto Užívateľa IBM SaaS alebo používať akýkoľvek IBM SaaS v Zákazníkovom mene.

5. Obnovenie Doby predplatného

5.1 Automatická obnova Doby predplatného

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné obnovuje automaticky, Zákazník môže obnoviť končiacu sa Dobu predplatného služby IBM SaaS prostredníctvom písomného požiadania na obnovenie (napríklad objednávací formulár, objednávka, nákupná objednávka) pred ukončením Doby predplatného v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

AK SPOLOČNOSŤ IBM NEPRIJME TAKÚTO AUTORIZÁCIU DO DÁTUMU UKONČENIA PLATNOSTI, KONČIACA DOBA PREDPLATNÉHO IBM SaaS SA AUTOMATICKY OBNOVÍ NA ĎALŠIE JEDNOROČNÉ OBDOBIE ALEBO NA ROVNAKÉ OBDOBIE AKO BOLO PŮVODNÉ OBDOBIE, POKIAL' SPOLOČNOSŤ PRED DÁTUMOM UKONČENIA PLATNOSTI NEPRIJME PRIAMO OD ZÁKAZNÍKA ALEBO OD PREDAJCU ZÁKAZNÍKA PÍ SOMNÉ OZNÁMENIE, ŽE ZÁKAZNÍK NEMÁ ZÁJEM O OBNOVENIE. V OPAČNOM PRÍPADE ZÁKAZNÍK SÚHLASÍ S TÝM, ŽE UHRADÍ SÚVISIACE POPLATKY ZA OBNOVENIE.

5.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak sa v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvádza, že fakturácia bude pokračovať po skončení Doby predplatného, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne fakturovať

používanie služby IBM SaaS. Ak bude Zákazník chcieť ukončiť používanie služby IBM SaaS a zastaviť priebežnú fakturáciu, bude musieť spoločnosti IBM poskytnúť písomnú žiadosť o zrušenie prístupu k službe IBM SaaS najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred. Po zrušení prístupu Zákazníka k službe IBM SaaS sa mu budú účtovať všetky nevybavené poplatky za prístup k službe v priebehu mesiaca, v ktorom došlo k zrušeniu služby.

5.3 Vyžadované obnovenie zákaznikom

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že sa predplatné ukončí uplynutím Doby predplatného, ponuka služby IBM SaaS sa po ukončení pôvodnej Doby predplatného neobnoví. Aby mohol Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS po ukončení pôvodnej Doby predplatného, musí si zakúpiť nové predplatné služby IBM SaaS. Nové predplatné služby IBM SaaS môže Zákazník zakúpiť od obchodného zástupcu spoločnosti IBM alebo predajcu Zákazníka.

6. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa pre službu IBM SaaS bude poskytovať technická podpora v súlade s informáciami uvedenými na stránke <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> alebo inej stránke poskytnutej spoločnosťou IBM. Technická podpora je súčasťou služby IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Ďalšie definície

„**IBM SaaS**“, v súlade s definíciou v Zmluve, je softvérová služba, ktorá nezahŕňa Obsah, Aplikácie tretích strán a Lokality tretích strán.

„**Obsah**“, v súlade s definíciou v Zmluve, zahŕňa informácie alebo údaje (v celku alebo ich časť) poskytnuté Zákazníkom alebo Zákazníkovi alebo ku ktorým pristupuje spoločnosť IBM alebo jej Dodávatelia v mene Zákazníka v Lokalitách tretích strán.

„**Aplikácie tretích strán**“ sú aplikácie a softvérové produkty poskytnuté jednotlivcami alebo subjektmi inými ako spoločnosť IBM a ktoré spolupracujú so službou IBM SaaS.

„**Lokality tretích strán**“ sú webové lokality tretích strán vrátane, ale bez obmedzenia na, lokalít obsahujúcich obsah zo sociálnych médií, ako sú služby Facebook, Klout a Twitter.

7.2 Interné použitie

Okrem obmedzení vzťahujúcich sa na použitie služby IBM SaaS, ktoré sú uvedené v Zmluve, zostavy, výsledky a iný výstup získaný zo služby IBM SaaS sa poskytujú iba na interné použitie Zákazníka a nemôžu sa používať s cieľom poskytovať služby tretím stranám. Zákazník nemôže poskytovať ďalšie licencie, prenajímať, požičovať alebo iným spôsobom sprístupňovať zostavy, výsledky a iný výstup získaný zo služby IBM SaaS tretím stranám.

7.3 Prístup k Obsahu, Aplikáciám tretích strán a Lokalitám tretích strán a ich používanie

Služba IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi vybrať si a pristupovať k Obsahu pochádzajúceho z Aplikácií tretích strán a Lokality tretích strán, ktorý sa bude používať v službe IBM SaaS. Tento Obsah nevlastní ani nekontroluje spoločnosť IBM ani jej dodávatelia a spoločnosť IBM ani jej dodávatelia neposkytujú licenciu ani iným spôsobom neposkytujú žiadne práva na používanie tohto Obsahu. Obsah môže zahŕňať nelegálne, nepresné, zavádzajúce, neprístojné alebo iné sporné materiály. Spoločnosť IBM ani jej dodávatelia nie sú žiadnym spôsobom povinní kontrolovať, filtrovať, overovať, upravovať alebo odstrániť Obsah. Spoločnosť IBM alebo jej dodávatelia však môžu, na základe svojho vlastného uváženia, tak urobiť.

Služba IBM SaaS môže obsahovať funkcie určené na spoluprácu s Aplikáciami tretích strán a Lokalitami tretích strán (ako sú aplikácie Facebook alebo Twitter). Okrem oprávnení vyžadovaných Zmluvou vzťahujúcou sa na Obsah, Zákazník poskytne spoločnosti IBM aj potrebné oprávnenia a prístup k Obsahu, Aplikáciám tretích strán a Lokalitám tretích strán, aby mohla prevádzkovať službu IBM SaaS v mene Zákazníka. Zákazník môže byť povinný uzavrieť samostatné zmluvy s tretími stranami, aby mohol pristupovať k Obsahu, Aplikáciám tretích strán a Lokalitám tretích strán alebo ich využívať. Výslovnou podmienkou týchto Podmienok používania je, že spoločnosť IBM nesmie byť zmluvnou stranou týchto samostatných zmlúv. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia týchto samostatných zmlúv.

7.4 Obmedzenia

Okrem podmienok používania týkajúcich sa služby IBM SaaS, ktoré sú uvedené v Zmluve, Zákazník nesmie:

- a. pristupovať k Lokalitám tretích strán, Aplikáciám tretích strán alebo Obsahu alebo ich používať v službe IBM SaaS vrátane, ale bez obmedzenia na, kopírovania, úpravy alebo vytvárania odvodených diel v prípade, že by takéto konanie porušovalo príslušné právne predpisy alebo podmienky akýchkoľvek licencií alebo zmlúv alebo iné podmienky alebo obmedzenia tretích strán;
- b. distribuovať, predvádzať, zobrazovať alebo iným spôsobom sprístupniť službu IBM SaaS alebo Obsah akejkoľvek tretej strane, pokiaľ to nepovoľuje zmluva s poskytovateľom Obsahu;
- c. pristupovať k akejkoľvek časti služby IBM SaaS alebo ju používať za účelom vytvorenia konkurenčného produktu alebo služby alebo zúčastnenia sa vývoja tohto produktu alebo služby.

7.5 Vypovedanie v dôsledku úkonov tretích strán

7.5.1 Vypovedanie zo strany spoločnosti IBM

Okrem práv na pozastavenie platnosti a vypovedania uvedených v Zmluve, v prípade, že poskytovateľ zruší prístup k Lokalite tretej strany, Aplikácii tretej strany alebo Obsahu alebo stanoví podmienky, ktoré by predstavovali závažné bremeno alebo riziko pre spoločnosť IBM a jej dodávateľov, zákazníkov alebo akúkoľvek tretiu stranu, alebo ak spoločnosť IBM zistí alebo bude mať dôvodné podozrenie, že spracovanie konkrétneho obsahu v službe IBM SaaS porušuje práva (vrátane práva duševného vlastníctva) akejkoľvek tretej strany, spoločnosť IBM môže ukončiť poskytovanie príslušných súčastí služby IBM SaaS bez toho, že by tým Zákazníkovi vznikol nárok na vrátenie peňazí, udelenie dobropisu alebo inú kompenzáciu.

Zákazník bezodkladne oznámi spoločnosti IBM všetky udalosti alebo okolnosti súvisiace s používaním služby IBM SaaS zo strany Zákazníka, ktoré by mohli viesť k sťažnostiam alebo nárokom týkajúcim sa používania služby IBM SaaS zo strany Zákazníka, o ktorých Zákazník získa vedomosť. Zákazník na žiadosť spoločnosti IBM poskytne spoločnosti IBM všetky relevantné informácie súvisiace s takýmito udalosťami alebo okolnosťami.

7.5.2 Vypovedanie zo strany Zákazníka

Okrem práv na pozastavenie platnosti a vypovedania uvedených v Zmluve, v prípade, že poskytovateľ zruší prístup k Lokalite tretej strany, Aplikácii tretej strany alebo Obsahu alebo závažným spôsobom zmení podmienky, na základe ktorých sa poskytujú, a Zákazník preukáže, že táto nedostupnosť závažným a nezvratným spôsobom znemožňuje používanie služby IBM SaaS zo strany Zákazníka, Zákazník môže oznámiť spoločnosti IBM svoj zámer vypovedať predplatné služby IBM SaaS v celku alebo jej časť. Takéto predplatné služby IBM SaaS sa ukončí po uplynutí 30 dní od doručenia tohto oznámenia, pokiaľ sa v priebehu tohto 30-dňového obdobia neobnoví poskytovanie predmetných služieb tretích strán. V prípade vypovedania predplatného na základe tejto časti spoločnosť IBM vráti Zákazníkovi všetky vopred zaplatené poplatky pokrývajúce zostávajúce obdobie vypovedaného predplatného nasledujúce po dátume platnosti vypovedania.

Zákazníkovi nevzniknú žiadne práva na vypovedanie predplatného na základe akýchkoľvek prehlásení zo strany spoločnosti IBM týkajúcich sa budúceho smerovania alebo jej zámerov vo vzťahu k službe IBM SaaS alebo akejkoľvek Lokalite tretej strany, Aplikácie tretej strany alebo Obsahu. Pokiaľ v týchto Podmienkach používania nie je uvedené inak, Zákazníkovi nevznikne právo na vypovedanie predplatného ani na vrátenie peňazí, udelenie dobropisu alebo inú kompenzáciu v dôsledku nedostupnosti akýchkoľvek produktov alebo služieb tretích strán.

7.5.3 Prístup k údajom a ich skladovanie

Po vypovedaní alebo ukončení platnosti tejto Zmluvy nebude spoločnosť IBM povinná ukladať, skladovať alebo iným spôsobom sprístupniť akékoľvek vyhľadávania, Obsah alebo výsledky a iný výstup Zákazníka, ktorý Zákazník získal používaním služby IBM SaaS.

7.5.4 Obmedzenie používania

Používanie služby IBM SaaS zo strany Zákazníka môže podliehať obmedzeniam, ako sú napríklad obmedzenie ukladacieho priestoru, počtu vyhľadávaní a iné limity a obmedzenia. Ďalším obmedzením používania je, že Zákazník nesmie k službe IBM SaaS pristupovať za účelom monitorovania dostupnosti, výkonu alebo funkčnosti služby IBM SaaS, alebo za akýmikoľvek inými testovacími účelmi alebo s cieľom porovnať služby s konkurenčnými produktmi. Obmedzenia používania budú uvedené v Potvrdení oprávnení, Transakčnom dokumente, užívateľskej dokumentácii alebo v online službe IBM SaaS. Služba

IBM SaaS môže na požiadanie poskytovať informácie, na základe ktorých môže Zákazník monitorovať využívanie služby. Keď Zákazník prekročí obmedzenia používania, spoločnosť IBM môže na základe svojho vlastného uváženia spolupracovať so Zákazníkom s cieľom obmedziť používanie na úroveň vyhovujúcu obmedzeniam používania. Ak Zákazník prekročí príslušné obmedzenia používania, spoločnosť IBM môže od Zákazníka vyžadovať, aby podpísal ďalšie Potvrdenia o oprávnení alebo Transakčné dokumenty vzťahujúce sa na ďalšiu inštanciu služby IBM SaaS alebo účtovať Zákazníkovi prekročenie limitu. V takýchto prípadoch sa Zákazník zaväzuje podpísať všetky ďalšie vyžadované Potvrdenia o oprávnení alebo Transakčné dokumenty a uhradiť ďalšie súvisiace faktúry.

7.6 Súbory cookie

Zákazník súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže využívať objekty cookie a technológie sledovania na zhromažďovanie informácií umožňujúcich identifikovať jednotlivcov pri získavaní štatistik a informácií o používaní, ktorých účelom je pomôcť pri zlepšovaní skúseností užívateľov alebo prispôbovaní interakcie s užívateľmi v súlade s vyhlásením o ochrane osobných údajov na adrese <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Neoprávnený zásah do autorských práv

Rešpektovanie práv na duševné vlastníctvo iných subjektov je súčasťou vnútorných predpisov spoločnosti IBM. Ak chcete nahlásiť neoprávnený zásah do materiálu, ktorý je chránený autorským zákonom, navštívte stránku Digital Millennium Copyright Act Notices na adrese <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Zakázané použitie

Nasledujúce použitia sú zakázané spoločnosťou Red Hat:

„Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom“: Zákazník nesmie používať službu IBM SaaS v situáciách, v ktorých by zlyhanie služby IBM SaaS mohlo spôsobiť smrť alebo vážne fyzické zranenie akejkoľvek osoby alebo závažné fyzické alebo ekologické škody („Použitie v situáciách s vysokým rizikom“). Príkladmi použitia v situáciách s vysokým rizikom sú, okrem iných: letectvo alebo iné ľudské hromadné dopravné prostriedky, jadrové alebo chemické zariadenia, systémy na podporu životných funkcií, implantovateľné zdravotnícke zariadenia, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Použitie v situáciách s vysokým rizikom nezahŕňa použitie služby IBM SaaS na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobil smrť, fyzické zranenie alebo závažné fyzické alebo ekologické škody. Tieto nekontrolujúce aplikácie môžu komunikovať s aplikáciami vykonávajúcimi kontrolu, avšak nesmú byť priamo či nepriamo zodpovedné za kontrolnú funkciu.

Podmienky používania spoločnosti IBM

Časť 2 – Podmienky špecifické pre krajiny

Nasledovné podmienky nahrádzajú alebo upravujú podmienky uvedené v Časti 1. Všetky podmienky obsiahnuté v Časti 1, ktoré tento dodatok neupravuje, zostávajú platné v nezmenenom znení. Táto Časť 2 obsahuje zmeny týchto Podmienok používania a je usporiadaná nasledovne:

- Zmeny pre Americké krajiny,
- Zmeny pre krajiny Ázie a Tichomoríe a
- Európa, Blízky východ a Afrika.

ZMENY PRE AMERICKÉ KRAJINY

BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKÁNSKA REPUBLIKA, SALVÁDOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NIKARAGUA A PANAMA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTÍNA, BRAZÍLIA, CHILE, KOLUMBIA, EKVÁDOR, MEXIKO, PERU, URUGUAJ, VENEZUELA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRAZÍLIA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

USA

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.

ZMENY PRE KRAJINY ÁZIE A TICHOMORIA

BANGLADÉŠ, BHUTÁN A NEPÁL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's

order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

DODATKY PRE EURÓPU, BLÍZKY VÝCHOD A AFRIKU (EMEA)

BAHRAJN, KUVAJT, OMÁN, KATAR, SAUDSKÁ ARÁBIA A SPOJENÉ ARABSKÉ EMIRÁTY

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.

Príloha A

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service je online služba umožňujúca Zákazníkovi pristupovať k Obsahu z Aplikácií tretích strán alebo Lokality tretích strán (v závislosti od dostupnosti Lokality tretích strán alebo Aplikácií tretích strán) a umožňujúca Užívateľom služby IBM SaaS definovať témy, vytvárať a vykonávať vyhľadávania, vykonávať interaktívnu analýzu a zobrazit' výsledky prostredníctvom vopred pripravených zostáv. Za výsledky získané používaním služby IBM SaaS (vrátane voliteľných služieb Jump Start) bude niesť zodpovednosť Zákazník.

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start poskytuje Užívateľom služby IBM SaaS maximálne 40 hodín podpory v súvislosti s používaním služby IBM Social Media Analytics as a Service počas prvých 90 dní používania služby.

Zmluva o úrovni poskytovaných služieb

Táto zmluva Service Level Agreement (SLA) sa vzťahuje na nasledujúcu službu IBM SaaS a je uplatniteľná, ak je to stanovené v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (POE) alebo v Transakčnom dokumente:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

Spoločnosť IBM poskytuje túto Zmluvu svojim Zákazníkom na základe nasledujúcich podmienok. Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia registračného obdobia Zákazníka. Zákazník súhlasí s tým, že táto zmluva nepredstavuje záruku pre Zákazníka.

1. Definície

- „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravny prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za registračné poplatky Služby.
- „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania Služby začínajúci 00:00 Východného času USA v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 Východného času USA v posledný deň mesiaca.
- „Zákazník“ predstavuje subjekt, ktorý si predplatil Službu priamo od spoločnosti IBM a ktorý nie je v omeškaní so žiadnymi materiálными záväzkami vrátane platobných záväzkov vo vzťahu k Zmluve so spoločnosťou IBM vzťahujúcej sa na Službu.
- „Doba výpadku“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie Služby na produkčných systémoch a žiadni užívatelia nemohli používať žiadne aspekty Služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Pre vylúčenie pochybností, za "Dobu výpadku" sa nepovažuje, ak ľubovoľný užívateľ môže používať ľubovoľný aspekt Služby, pre ktorý má príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého Služba nebola dostupná v dôsledku:
 - plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - problémov s aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi zákazníka alebo tretej strany
 - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe inými osobami prostredníctvom hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek na konfiguráciu systémov a podporované platformy pre prístup k Službe
 - Dodržanie návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- „Vyššia moc“ znamená nezavinенú udalosť, terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy, príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky Denial of Service a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.
- „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby s cieľom servisnej údržby.
- „Služba“ predstavuje ponuky IBM SaaS, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva SLA a ktoré sú uvedené na prvej strane tejto zmluvy SLA. Táto Zmluva sa vzťahuje samostatne na jednotlivé Služby, nie na ich kombináciu.

- k. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udalosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú Službu, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti, vrátane informácií o čase prvého výskytu tejto Udalosti, a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaznamenané v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie služby Zákazníka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí odoslať Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od konca Zmluvného mesiaca, ktorého sa táto Žiadosť týka.

Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloší a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.

Spoločnosť IBM za každý Zmluvný mesiac interne odmeria celkovú kombinovanú Dobu výpadku. Kredity za nedostupnosť sa budú udeľovať na základe trvania Doby výpadku meraného od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého výskytu Doby výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej dostupnosti za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalošou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

V prípade Balíkov služieb (samostatných Služieb, ktoré sa ponúkajú a poskytujú spoločne za jednu celkovú cenu) sa Kredit za nedostupnosť vypočíta na základe jedného celkového mesačného poplatku za Balík služieb, nie na základe mesačného poplatku za registráciu jednotlivých Služieb. Zákazník môže odoslať Žiadosti súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.

Ak Zákazník zakúpil Službu od platného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie Služby a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa žiadosť týka, zníženej o 50 %.

Celkové Kredity za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť 10% jednej dvanástiny ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za Službu.

Spoločnosť IBM primerane zväží Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.

KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVI POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOLĽVEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovne poskytovaných služieb – Dostupnosť Služby v priebehu Zmluvného mesiaca

Percento dostupnosti počas Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
< 99,0 %	2%
< 97,0 %	5%
< 95,0 %	10 %

„Percento dostupnosti“ sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus počet minút Plánovanej nedostupnosti systémov mínus (b) celkový počet minút neplánovanej nedostupnosti počas Zmluvného mesiaca delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci (mínus počet minút Plánovanej nedostupnosti systémov), pričom výsledný zlomok je vyjadrený ako percento.

Například: celkovo 500 minút neplánovanej nedostupnosti počas Zmluvného mesiaca

<p>Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 200 minút Plánovanej nedostupnosti systémov - 500 minút nedostupnosti = 42 500 minút</p> <hr/> <p>celkovo 43 200 minút (- 200 minút Plánovanej nedostupnosti systémov) počas 30-dňového Zmluvného mesiaca = 43 000 minút</p>	<p>= 2 % Kredit za nedostupnosť za dostupnosť na úrovni 98,8 % Dosiagnutá úroveň služieb</p>
--	--

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí QA alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľom, hosťom a účastníkom Služby Zákazníka spoločnosti IBM.

zákazníkov, ktorí porušili akékoľvek materiálne záväzky vyplývajúce z Podmienok používania, Politiky akceptovateľného používania alebo zmluvy týkajúcej sa Služby vrátane, ale bez obmedzenia na, porušenia platobných povinností.