

## IBM Social Media Analytics

Pogoje uporabe ("ToU") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na tem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Pogoji uporabe so dodatek k IBM-ovi mednarodni pogodbi Passport Advantage, IBM-ovi mednarodni pogodbi Passport Advantage Express oziroma IBM-ovi mednarodni pogodbi za izbrane ponudbe IBM SaaS, kot je ustrezno ("pogodba"), in skupaj s splošnimi pogoji uporabe sestavljajo celotno pogodbeno dokumentacijo. Če pride do neskladja med splošnimi pogoji in temi pogoji posebne ponudbe SaaS, imajo pogoji posebne ponudbe SaaS prednost pred splošnimi pogoji.

Naročnik lahko IBM SaaS uporablja le, če pred tem sprejme pogoje uporabe. Če stranka naroča ali uporablja programsko opremo IBM SaaS oziroma dostopa do nje, šteje, da soglašata s pogoji uporabe. S klikom gumba "Sprejmi" po predstavitvi pogojev posebne ponudbe SaaS sprejemate tudi splošne pogoje.

**ČE POGOJE UPORABE SPREJEMATE V IMENU NAROČNIKA, ZAGOTAVLJATE IN JAMČITE, DA IMATE POPOLNA POOBLASTILA, DA ZAVEŽETE NAROČNIKA NA POGOJE UPORABE. ČE NE SOGLAŠATE S POGOJI UPORABE ALI NIMATE POLNIH POOBLASTIL DA ZAVEŽETE NAROČNIKA K POGOJEM UPORABE, NE SMETE NA NOBEN NAČIN UPORABLJATI ALI SODELOVATI PRI NOBENIH FUNKCIJAH, KI SO PONUJENE KOT DEL IBM SAAS.**

### 1. del – IBM-ovi pogoji

#### 1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

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

#### 2. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja:

- a. Dostop je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Dostop je pravica do uporabe platforme IBM SaaS. Naročnik mora za uporabo platforme IBM SaaS v določenem časovnem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, pridobiti eno pooblastilo za dostop.
- b. Tisoč dokumentov je merska enota, s katero je mogoče pridobiti IBM SaaS. Dokument je končna količina podatkov, zajetih v glavi dokumenta in zaključnem zapisu, ki označuje začetek in konec fizičnega ali elektronskega dokumenta, definirane v IBM SaaS, vključno z računi, prodajnimi naročili, naročilnicami, ponudbami, razporedi, načrti, obračuni, pošiljkami, potrdili o prejemu in finančnimi instrumenti, vendar ne omejeno nanje. Vsako pooblastilo za tisoč dokumentov predstavlja tisoč dokumentov. Za kritje skupnega števila dokumentov, obdelanih z IBM SaaS v meritvenem obdobju, opredeljenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, je treba pridobiti ustrezna pooblastila za tisoč dokumentov.
- c. Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.

#### 3. Breme in obračunavanje

##### 3.1 Možnosti obračunavanja

Znesek, ki ga je treba plačati za IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu. Možnosti obračunavanja za naročnino za platformo IBM SaaS so naslednje:

- a. Na mesec (v obročnih plačilih)
- b. Na četrletje (vnaprej)
- c. Na leto (vnaprej)

d. Celotna obveznost (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. Znesek, ki ga je treba plačati vsak cikel zaračunavanja, bo temeljil na znesku letne naročnine in številu ciklov zaračunavanja v letu.

### **3.2 Delni mesečni stroški**

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do platforme IBM SaaS na voljo.

### **3.3 Zaračunavanje presežkov**

Če naročnikova dejanska uporaba storitve IBM SaaS presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, potem se bo naročniku vsak mesec izdal račun za presežek, in sicer v skladu s cenami presežkov, določenimi v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### **3.4 Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebe)**

Ponudba storitev Social Media Analytics Software as a Service Jump Start bo obračunana predhodno, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu. Storitve se kupijo glede na sodelovanje in potečejo 90 dni po nakupu ne glede na to, ali uporabnik izkoristi vse ure ali ne.

## **4. Ustvarjanje računa in dostop**

Ko se uporabniki platforme IBM SaaS registrirajo za račun (v nadaljevanju "račun"), jim IBM posreduje identifikacijo računa in geslo. Naročnik mora zagotoviti, da vsi uporabniki platforme IBM SaaS upravljajo svoje račune in skrbijo za ažurnost podatkov v njih. Naročnik lahko kadar koli zahteva, da se kateri koli osebni podatek, ki je bil posredovan pri registraciji za račun ali uporabi platforme IBM SaaS, popravi ali odstrani iz podatkov v računu; tak podatek bo popravljen ali odstranjen, vendar lahko odstranitev prepreči dostop do platforme IBM SaaS.

Naročnik mora zagotoviti, da vsak uporabnik storitve IBM SaaS varuje svojo identifikacijo računa in geslo, ter nadzorovati, kdo sme dostopati do uporabniškega računa IBM SaaS ali uporabljati storitev IBM SaaS v imenu naročnika.

## **5. Podaljšanje naročniškega obdobja**

### **5.1 Samodejno podaljšanje obdobja naročnine**

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa samodejno podaljšanje naročnine, lahko naročnik v skladu s pogoji pogodbe pretečeno naročnino IBM SaaS predhodno podaljša s pisnim pooblastilom o podaljšanju (npr. obrazec o naročilu, pisno naročilo, naročilnica).

ČE IBM TAKEGA POOBLASTILA NE PREJME DO DATUMA POTEKA VELJAVNOSTI, SE PRETEČENO NAROČNIŠKO OBDOBJE ZA IBM SaaS SAMODEJNO PODALJŠA ZA ENO LETO ALI ZA ČAS TRAJANJA PRVOTNEGA OBDOBJA, RAZEN ČE PRED DATUMOM POTEKA VELJAVNOSTI IBM NEPOSREDNO OD NAROČNIKA ALI PREK NAROČNIKOVEGA PRODAJALCA PREJME USTREZNO NAROČNIKOVO PISNO OBVESTILO, DA OBDOBJA NE ŽELI PODALJŠATI. V NASPROTNEM PRIMERU NAROČNIK SOGLAŠA S PLAČILOM TAKŠNIH BREMENITEV ZA OBNOVO NAROČNINE.

### **5.2 Neprekinjeno obračunavanje**

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, da se bo podaljšanje naročnine in zaračunavanje nadaljevalo po koncu naročniškega obdobja, bo naročnik še naprej imel dostop do IBM SaaS in se mu bo na podlagi stalne osnove za obračun še naprej zaračunavalo. Če naročnik želi prenehati uporabljati IBM SaaS in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u v devetdesetih (90) dneh poslati pisno obvestilo o odpovedi IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve IBM SaaS bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

### **5.3 Potrebno je podaljšanje s strani naročnika**

Če naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, da se podaljšanje naročnine prekine, se veljavnost ponudbe IBM SaaS po koncu prvotnega naročniškega obdobja ne bo podaljšala. Če naročnik želi IBM SaaS uporabljati po prvotnem naročniškem obdobju, mora pridobiti novo naročnino na IBM SaaS. Za

pridobitev nove naročnine IBM SaaS se je potrebno obrniti na ustreznega IBM-ovega prodajnega predstavnika ali prodajalca naročnin.

## 6. Tehnična podpora

Med trajanjem naročniškega obdobja je za ponudbo IBM SaaS zagotovljena tehnična podpora, kot je določeno na spletnem mestu

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> ali na URL-ju, ki ga naknadno zagotovi IBM. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

## 7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

### 7.1 Dodatne definicije

"**IBM SaaS**", kot je opredeljeno v pogodbi, je storitev programske opreme in ne vključuje vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb.

"**Vsebina**", kot je opredeljeno v pogodbi, vključuje informacije ali podatke (v celoti ali delno), ki jih zagotovi naročnik oz. so zagotovljeni za naročnika ali do katerih dostopa IBM ali njegovi dobavitelji v imenu naročnika s spletnih mest tretjih oseb.

"**Aplikacije tretjih oseb**" so aplikacije in programska oprema, ki jih zagotovijo posamezniki ali entitete, ki niso IBM in delujejo s platformo IBM Saas.

"**Spletna mesta tretjih oseb**" so spletna mesta tretjih oseb, kar brez omejitve vključuje spletna mesta, ki vsebujejo vsebino družabnih medijev, kot so Facebook, Klout in Twitter.

### 7.2 Notranja uporaba

Poleg omejitev v zvezi z uporabo IBM Saas so v pogodbi zagotovljeni poročila, rezultati in drugi izhodni podatki, pridobljeni iz IBM SaaS, ki so namenjeni samo za naročnikovo notranjo uporabo in se jih ne sme uporabljati za zagotavljanje storitev tretjim stranem. Naročniku ni dovoljeno podlicencirati, oddajati, najemati ali kako drugače ustvarjati poročil, rezultatov ali drugih izhodnih podatkov, pridobljenih iz IBM SaaS, ki so na voljo tretjim stranem.

### 7.3 Dostopanje do vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb ter njihova uporaba

IBM SaaS zagotavlja naročniku način za izbiranje vsebine iz aplikacij in spletnih mest tretjih oseb ter dostopanje do nje za uporabo z IBM SaaS. Vsebina ni v lasti ali pod nadzorom družbe IBM oz. njenih dobaviteljev; prav tako družba IBM in njeni dobavitelji ne licencirajo ali drugače zagotavljajo pravic v vsebini. Vsebina lahko vključuje nezakonite, nepravilne, zavajajoče, nespodobne ali kako drugače neprimerne materiale. Družba IBM in njeni dobavitelji niso zavezani k pregledovanju, filtriranju, preverjanju, urejanju ali odstranjevanju vsebine. Vendar to lahko počnejo po lastni presoji.

IBM SaaS lahko vsebuje funkcije za delovanje z aplikacijami in spletnimi mesti tretjih oseb (npr. aplikacija Facebook ali Twitter). Poleg pooblastil, ki se zahtevajo v pogodbi za vsebino, mora naročnik zagotoviti družbi IBM potrebna pooblastila in dostop do vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb za upravljanje IBM SaaS v imenu naročnika. Od naročnika se lahko zahteva, da sklene ločeno pogodbo s tretjimi osebami za dostop do vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb oz. njihovo uporabo. Družba IBM ne sodeluje v nobenem takšnem ločenem dogovoru in izrecnem pogoju v okviru teh pogojev uporabe. Naročnik soglaša, da bo deloval v skladu z določili takšnih ločenih pogodb.

### 7.4 Omejitve

Naročnik mora upoštevati pogoje uporabe v zvezi z IBM SaaS, določene v pogodbi, poleg tega ne sme:

- a. dostopati do ali uporabljati spletnih mest in aplikacij tretjih oseb ali vsebine z IBM Saas, kar med drugim vključuje kopiranje, spreminjanje ali ustvarjanje kakršnih koli izpeljanih del, če bi s tem kršila veljavne predpise ali določila licenc, pogodb ali drugih določil oziroma omejitev tretjih oseb;
- b. distribuirati, predstavljati, prikazovati ali kako drugače omogočati IBM Saas ali vsebino tretjim osebam, razen če je to dovoljeno v okviru pogodbe s ponudnikom vsebine;
- c. dostopati do ali uporabljati katerega koli dela IBM SaaS za ustvarjanje ali dopolnjevanje konkurenčnega izdelka ali storitve.

## **7.5 Odpoved na podlagi dejanj tretjih oseb**

### **7.5.1 Odpoved s strani družbe IBM**

Poleg pravic v zvezi z začasno zamrznitvijo ali končno odpovedjo pogodbe velja, da če ponudnik prekine možnost dostopa do spletnega mesta ali aplikacije tretje osebe ali vsebine oziroma postavi pogoje, ki predstavljajo materialno breme ali tveganje za družbo IBM in njene ponudnike, naročnike ali tretje osebe, oziroma če je IBM seznanjen z ali upravičeno meni, da obdelovanje določene vsebine prek IBM SaaS krši pravice (vključno s pravicami intelektualne lastnine) katere koli tretje osebe, lahko družba IBM prekine zagotavljanje ustreznih funkcij IBM SaaS, ne da bi pri tem naročniku zagotovila povračilo, pripis v dobro ali kakršno koli drugo vračilo.

Naročnik bo družbo IBM takoj obvestil o kakršnem koli dogodku ali okoliščini v zvezi z naročnikovo uporabo IBM SaaS, za katero se ugotovi, da bi lahko bila predmet zahteve ali prošnje za naročnikovo uporabo IBM SaaS. Naročnik bo na osnovi zahteve družbi IBM zagotovil vse ustrezne informacije v zvezi s takšnim dogodkom ali okoliščino.

### **7.5.2 Odpoved s strani naročnika**

Poleg pravic v zvezi z začasno zamrznitvijo in končno odpovedjo pogodbe velja, da če ponudnik prekine možnost dostopa do aplikacij ali spletnih mest tretjih oseb ali vsebine oziroma materialno spremeni določila, v skladu s katerimi je na voljo, in naročnik dokaže, da takšna nerazpoložljivost pomembno in trajno onemogoča njeno zmožnost uporabe IBM SaaS, lahko naročnik družbo IBM obvesti o svoji nameri glede prekinitve naročnine IBM SaaS, v celoti ali deloma. Takšna naročnina IBM SaaS se mora prekiniti v roku 30 dni od obvestila, razen če se je razpoložljivost storitev tretje osebe v 30-dnevnem obdobju obnovila. V primeru odpovedi v okviru tega odseka bo družba IBM vrnila naročniku predhodno plačan znesek, ki zajema preostanek obdobja odpovedanih naročnin, ki sledijo dnevu začetka veljavnosti odpovedi.

Naročnik nima pravice do odpovedi na podlagi izjav družbe IBM v zvezi s prihodnjo usmeritvijo ali namero glede IBM SaaS ali katerih koli spletnih mest ali aplikacij tretjih strani oziroma vsebine. Razen če je v tem dokumentu navedeno drugače, naročnik nima pravice odpovedati pogodbe in ni upravičen do povračil, pripisov v dobro ali drugih vračil za nerazpoložljivost izdelkov ali storitev tretjih oseb.

### **7.5.3 Dostop in shranjevanje**

Ob odpovedi ali izteku veljavnosti te pogodbe družba IBM ni zavezana k shranjevanju naročnikovih poizvedb, vsebine, rezultatov ali drugih izhodnih podatkov, ki jih naročnik pridobi z uporabo IBM SaaS, v predpomnilnik, njihovem shranjevanju ali drugačnemu zagotavljanju njihove dostopnosti.

### **7.5.4 Omejitve uporabe**

Naročnikova uporaba IBM SaaS je lahko predmet omejitev, kot so omejitve glede shranjevanja, števila poizvedb, ali drugih. Dodatna omejitev uporabe je, da naročnik ne sme dostopati do IBM SaaS za namene spremljanja razpoložljivosti, uspešnosti ali delovanja IBM SaaS ali za kakršne koli druge namene primerjanja ali konkurenčnosti. Omejitve glede uporabe bodo dokumentirane v dokazilu o upravičenosti, transakcijskem dokumentu, uporabniški dokumentaciji ali spletni storitvi IBM SaaS. IBM SaaS lahko zagotavlja informacije na zahtevo, ki naročniku omogočajo nadzorovanje uporabe. Če naročnik preseže omejitve uporabe, lahko družba IBM po lastni presoji sodeluje z naročnikom z namenom zmanjšanja obsega uporabe, da se doseže skladnost z omejitvami uporabe. Če naročnik preseže veljavne omejitve uporabe, lahko družba IBM od naročnika zahteva dokazilo o upravičenosti ali transakcijski dokument za dodatno storitev IBM SaaS in/ali zaračuna naročniku stroške prekoračene uporabe. Naročnik se strinja, da bo v takšnih primerih zagotovila vsa potrebna dodatna dokazila o upravičenosti oziroma transakcijske dokumente in/ali plačala dodatne račune.

## **7.6 Piškotki**

Naročnik soglaša, da lahko družba IBM uporablja piškotke in sledilne tehnologije za zbiranje osebnih podatkov v okviru zbiranja statističnih informacij o uporabi ter informacij, namenjenih izboljšanju uporabniške izkušnje in/ali prilagoditvi sodelovanja z uporabniki, v skladu s pravilnikom na naslovu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## **7.7 Kršitev avtorskih pravic**

IBM v skladu s svojimi načeli spoštuje pravice intelektualne lastnine drugih. Če želite prijaviti kršitev vsebine gradiva, zaščitene z avtorskimi pravicami, obiščite spletno stran z obvestili o zakonu o avtorskih pravicah Digital Millennium Copyright Act na naslovu <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

## 7.8 Prepovedana uporaba

Naslednji načini uporabe so prepovedani v skladu z Red Hat:

"Brez uporabe z visoko stopnjo tveganja": naročnik ne sme uporabljati ponudbe IBM SaaS v nobeni aplikaciji oz. razmerah, kjer bi napaka ponudbe IBM SaaS lahko povzročila smrt ali resne telesne poškodbe katere koli osebe oz. resno fizično ali okoljsko škodo ("uporaba z visoko stopnjo tveganja"). Primeri visokega tveganja so (ne omejeno na): letala ali drugi načini masovnega prevoza ljudi, jedrske elektrarne ali druge kemične tovarne, sistemi za ohranjanje življenja, medicinska oprema za implantacijo, motorna vozila ali orožni sistemi. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe IBM SaaS za administrativne namene, za shranjevanje podatkov za konfiguracijo, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo, ali druge aplikacije brez nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, osebnih poškodb oziroma hude fizične ali okoljske škode. Te nenadzorovane aplikacije lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za krmilne funkcije.

## IBM-ovi pogoji uporabe

### 2. del - Določbe, ki veljajo za posamezne države

Naslednje določbe nadomeščajo ali spreminjajo določbe, navedene v delu 1. Vse določbe iz dela 1, ki jih ta dopolnila ne spremenijo, ostanejo nespremenjena in veljavna. Ta 2. del je sestavljen iz dodatkov k tem pogojem uporabe in je narejen kot sledi:

- Dopolnila za države v Ameriki;
- Dopolnila za azijsko-pacifiške države;
- Dopolnila za države v Evropi, na Srednjem vzhodu in v Afriki

#### DOPOLNILA ZA DRŽAVE V AMERIKI

##### BELIZE, KOSTARIKA, DOMINIKANSKA REPUBLIKA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GVATEMALA, NIKARAGVA IN 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, BRAZILIJA, ČILE, KOLUMBIJA, EKVADOR, MEHIKA, PERU, URUGVAJ, 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.*

#### BRAZILIJA

###### 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.

#### UNITED STATES OF AMERICA

###### 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.

#### DOPOLNILA ZA DRŽAVE V PACIFIŠKEM DELU AZIJE

##### BANGLADEŠ, BUTAN IN 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.

**DOPOLNILA ZA DRŽAVE V EVROPI, NA SREDNJEM VZHODU IN V AFRIKI (EMEA)**

**BAHRAJN, KUAJT, OMAN, KATAR, SAVDSKA ARABIJA IN ZDRUŽENI ARABSKI EMIRATI**

**5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period**

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

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

## Dodatek A

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

IBM Social Media Analytics Software as a Service je spletna storitev, ki omogoča naročniku dostop do vsebine iz določenih aplikacij in/ali spletnih mest tretjih oseb glede na razpoložljivost teh spletnih mest in/ali aplikacij tretjih oseb in dovoljuje uporabnikom platforme IBM SaaS določitev tem, ustvarjanje in predložitev poizvedb, izvajanje interaktivne analize ter ogled rezultatov z uporabo predhodno pripravljenih poročil. Naročnik je odgovoren za rezultate, pridobljene iz uporabe IBM SaaS (vključno z izbirnimi storitvami Jump Start).

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

Programska oprema IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start zagotavlja uporabnikom platforme IBM SaaS med začetnim 90-dnevnim obdobjem do 40 ur podpore na področju delovanja izdelka IBM Social Media Analytics as a Service.



Ta pogodba o ravni storitev (SLA) za naslednjo ponudbo IBM SaaS velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM to pogodbo o ravni storitev ponuja naročnikom pod v nadaljevanju navedenimi pogoji. Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali obnovitvi obdobja naročnine naročnika. Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

## 1. Definicije

- "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki med pogodbenim mesecem ni bila izpolnjena.
- "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 0:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- "Naročnik" je pravna oseba, ki sklepa naročnino za storitev neposredno pri IBM-u ter izpolnjuje vse materialne obveznosti, vključno s plačilno obveznostjo, v okviru pogodbe z IBM-om za storitev.
- "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitev, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
  - Načrtovane sistemske nerazpoložljivosti.
  - Višje sile.
  - Težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe.
  - Dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do storitve prek naročnikovih gesel ali opreme).
  - Nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
  - IBM-ove skladnosti z zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- "Višja sila" je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladna dejanja, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in druga zlonamerna dejanja, napake povezljivosti in funkcionalnosti ali kateri koli drugi razlog nedostopnosti storitve, ki je zunaj razumnega nadzora IBM-a.
- "Načrtovana sistemska nerazpoložljivost" je načrtovan izpad storitve za namene vzdrževanja storitve.
- "Storitev" pomeni ponudbe IBM SaaS, na katere se nanaša ta pogodba o ravni storitev in so navedene na prvi strani te pogodbe o ravni storitev. Ta pogodba o ravni storitev velja za vsako storitev posamezno in ne v kombinaciji.
- "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

## 2. Dobropis za razpoložljivost

Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak dogodek, povezan z ustrezno storitvijo, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo

najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku, vključno s časom, ko je prvič prišlo do dogodka, ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki ga zahtevajo prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve.

Pooblaščen kontaktna oseba naročnika mora predložiti naročnikov zahtevek za dobropis za razpoložljivost v treh (3) delovnih dnevih od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.

Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar vključuje (vendar ni omejeno na) podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.

IBM bo izmeril skupno nerazpoložljivost med posameznim pogodbenim mesecem. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji možni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza skupni razpoložljivosti v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.

Za paketne storitve (posamezne storitve, predstavljene v paketu in prodane skupaj za eno skupno ceno) bo dobropis za razpoložljivost izračunan na podlagi posamezne skupne mesečne cene za paketno storitev in ne na podlagi mesečnega stroška naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

Če naročnik kupi storitev pri veljavnem IBM-ovem prodajalcu v transakciji ponovnega trženja, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez storitev in pogodbe o ravni storitev, bo strošek za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za storitev v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali 10 odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.

**DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.**

### **3. Ravni storitve – razpoložljivost storitve v pogodbenem mesecu**

<b>Odstotek razpoložljivosti v pogodbenem mesecu</b>	<b>Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)</b>
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

"Odstotek razpoložljivosti" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus minute načrtovane systemske nerazpoložljivosti minus (b) skupno število minut nenačrtovane nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu (minus minute načrtovane systemske nerazpoložljivosti), pri čemer je dobljeni ulomek izražen kot odstotek.

Primer: 500 minut skupne nenačrtovane nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

<p>Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 200 minut načrtovane sistemske nerazpoložljivosti - 500 minut nerazpoložljivosti = 42.500 minut</p> <hr/> <p>43.200 minut skupaj (- 200 minut načrtovane sistemske nerazpoložljivosti) v 30-dnevnem pogodbenem mesecu = 43.000 minut</p>	<p>= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8 % Dosežena raven storitve</p>
--	---

#### 4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim strankam. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neproizvodna okolja, ki med drugim vključujejo preizkušanje, obnovo po kritičnih dogodkih, pogosta vprašanja in odgovore ali razvoj.
- Zahtevke uporabnikov, gostov in udeležencev IBM-ovega naročnika storitve.

Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru pogojev uporabe, pravilnika sprejemljive uporabe ali naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno).