

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Social Media Analytics (SaaS)

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u transakcijskom dokumentu:

- Dokument** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Dokument je ograničeni obujam podataka koji je obavijen zaglavljem dokumenta i zadnjim slogom koji označava njegov početak i kraj ili kao bilo koji tip fizičkog ili elektroničkog dokumenta definiran u IBM SaaS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na: račune, naloge za prodaju, narudžbe, predračune, povratnice, otpremnice, primke i financijske instrumente. Svako ovlaštenje Tisuće dokumenata predstavlja jednu Tisuću dokumenata. Moraju se dobiti ovlaštenja Tisuće dokumenata koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja Dokumenta obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
Ovlaštenja dokumenata prodaju se u dodacima od 250 000.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjerni iznos, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.3 Naknade za usluge na daljinu (osoblje)

Ponuda usluga Social Media Analytics (SaaS) Jump Start naplaćivat će se unaprijed, kao što je navedeno u Transakcijskom dokumentu. Usluge se kupuju po Angažmanu i istječu 90 dana nakon kupnje, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kljentovom PoE-u navedeno da je Kljentovo obnavljanje automatsko, Kljent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnim partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Kljentovo obnavljanje kontinuirano, Kljent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kljent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnim partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kljentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Kljentu otkáže pristup, Kljentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE stoji da je Kljentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Kljentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kljent treba naručiti novi Period pretplate od Kljentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Kljenta da je raspoloživ pristup na IBM SaaS, tehnička podrška za IBM SaaS je dana kao online sustav izvještavanja o problemu. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omoguću u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbilnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost prekoračivanja krajnjih rokova u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotreblijiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Dodatne definicije

IBM SaaS – kao što je definirano u Ugovoru, je softverska usluga i ne uključuje Sadržaj, Aplikacije treće strane ni Stranice treće strane.

Izveštaji o analizi – označava rezultat ili izlazne podatke procesa analiziranja i izvođenja informacija iz Sadržaja.

Sadržaj – označava informacije, softver i podatke, uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo kakve osobne podatke, hipertekst, označni jezik, datoteke, skripte, programe, snimke, zvuk, muziku, grafike, slike, aplete ili servlete koje kreira, pruži, učita ili prenese Klijent ili bilo koji korisnik s Klijentovim ovlaštenjem. Sadržaj uključuje informacije ili podatke, čitave ili djelomične, koje Klijent omogućuje, koje su omogućene Klijentu ili kojima u Klijentovo ime pristupa IBM ili njegovi dobavljači na Stranicama treće strane.

Aplikacije treće strane – označavaju aplikacije i softver koji omogućuju pojedinci ili subjekti osim IBM-a i koji funkcioniraju s IBM SaaS-om.

Stranice treće strane – odnosi se na Web stranice trećih strana, uključujući, ali ne ograničavajući se na one sa sadržajem društvenih medija, poput Facebooka, Klouta i Twittera.

Tweet ID – označava jedinstveni identifikacijski broj generiran za svaki Tweet.

Tweetovi – označava javni opis čiji tekst nema više od 140 znakova i koji je upisao krajnji korisnik usluge Twittera.

Twitter sadržaj – označava Tweetove i Tweet ID-ove, javne informacije profila krajnjeg korisnika Twittera i bilo koje druge Twitter podatke i informacije koje se stavljaju Klijentu na raspolaganje.

Oznake Twittera - ime na Twitteru ili logoi koje IBM stavi na raspolaganje Klijentu; Klijentova upotreba Oznaka Twittera podložna je ovom Ugovoru i Sredstvima i smjernicama marke Twitter na <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Interna upotreba

Osim ograničenja u Ugovoru vezanih uz korištenje IBM SaaS-a, izvještaji, rezultati i drugi izlaz dobiven od IBM SaaS-a Klijentu se pruža isključivo za internu upotrebu i ne može se koristiti za pružanje usluga trećim stranama. Klijent ne može podlicencirati, iznajmiti, posuditi ili na neki drugi način učiniti izvještaje, rezultate ili drugi izlaz dobiven od IBM SaaS-a dostupan trećim stranama.

6.3 Pristup i korištenje Sadržaja, Aplikacija trećih strana i Stranica trećih strana

IBM SaaS Klijentu omogućuje odabir i pristupanje Sadržaju Aplikacija trećih strana i Stranica trećih strana da bi ga Klijent mogao koristiti s IBM SaaS-om. Sadržaj nije u vlasništvu niti pod kontrolom IBM-a ili njegovih dobavljača i IBM i njegovi dobavljači ne licenciraju ili na bilo koji drugi način pružaju bilo koja prava na Sadržaj. Sadržaj može uključivati materijale koji su nedopušteni, pogrešni, zavaravajući, neprikladni ili nepoželjni na neki drugi način. IBM ili njegovi dobavljači nemaju obvezu pregledavanja, filtriranja, provjere, uređivanja ili uklanjanja bilo kakvog Sadržaja. Međutim, IBM ili njegovi dobavljači mogu to napraviti po vlastitom nahođenju.

IBM SaaS može sadržavati funkcije dizajnirane za rad s Aplikacijama treće strane i Stranicama treće strane (na primjer aplikacijama Facebooka ili Twittera). Osim ovlaštenja navedenih u Ugovoru za Sadržaj, Klijent će IBM-u dati ovlaštenja i pristup potreban za Sadržaj, Aplikacije treće strane i Stranice treće strane kako bi mogao upravljati IBM SaaS-om u Klijentovo ime. Klijent će možda morati sklopiti posebne ugovore s trećim stranama za pristupanje ili korištenje Sadržaja, Aplikacija treće strane i Stranica treće strane. IBM nije strana u bilo kojem takvom zasebnom ugovoru i to je izričiti uvjet u ovim Uvjetima upotrebe (ToU). Klijent pristaje na poštivanje odredbi takvih zasebnih ugovora.

Kada se u sklopu ovog IBM SaaS-a koristi Sadržaj kojem pristupa Klijent, Klijentu se strogo dozvoljava samo sljedeće: (a) provođenje analize Sadržaja i kreiranje Izvještaja o analizi u skladu s dozvolama funkcionalnosti IBM SaaS-a; i (b) prikaz sadržaja isključivo unutar IBM SaaS-a.

Kada Klijent prikazuje Twitter sadržaj, Klijent mora prikazati Twitter sadržaj u skladu sa zahtjevima prikaza Twittera navedenim na <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Kada koristi Twitter sadržaj kojem se pristupa u sklopu ovog SaaS-a, Klijentu se izričito dozvoljava prikaz Oznaka Twittera isključivo za označavanje Twittera kao izvora Twitter sadržaja, kao što je navedeno ovdje.

6.4 Ograničenja

Osim uvjeta upotrebe vezanih uz IBM SaaS koji su navedeni u Ugovoru, Klijent neće:

- a. Pristupati Stranicama treće strane, Aplikacijama treće strane ili Sadržaju ili ih koristiti pomoću IBM SaaS-a, uključujući, ali ne ograničavajući se na kopiranje, modificiranje ili kreiranje izvedenih proizvoda, ako takva radnja krši primjenjive zakone o privatnosti ili bilo koje druge zakone, odredbe bilo kojih licenci trećih strana, ugovora ili bilo koje druge odredbe ili ograničenja.
- b. Distribuirati, predstavljati, prikazivati ili na drugi način učiniti IBM SaaS ili Sadržaj dostupnim bilo kojoj trećoj strani, osim ako to nije dozvoljeno u ugovoru s pružateljem Sadržaja.
- c. Pristupati ili koristiti bilo koji dio IBM SaaS-a za kreiranje konkurentskog proizvoda ili usluge ili doprinos takvom proizvodu ili usluzi.
- d. Skupljati, predmemorirati ili pohranjivati podatke o lokaciji ili geografske informacije sadržane u Sadržaju odvojeno od Sadržaja kojem su pridružene ili koristiti podatke o lokaciji ili geografske podatke uključene u Sadržaj u bilo koje druge svrhe osim za pronalaženje lokacije označene u Tweetu.
- e. Kombinirati Sadržaj s drugim podacima, osim u slučajevima kada je Sadržaj uvijek jasno pripisan izvoru, na primjer, Tweet se ne smije kombinirati s drugim podacima osim ako nije jasno pripisan Twitteru.
- f. Koristiti Sadržaj dostupan u sklopu IBM SaaS-a za izvođenje analize na maloj grupi osoba ili jednoj osobi u bilo kakve nezakonite ili diskriminirajuće svrhe.
- g. Pružiti vizualizaciju, filtriranje ili prezentaciju Sadržaja radi javnog prikaza Sadržaja potrošačima, uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo kakav prikaz Sadržaja za medije masovnog marketinga i zabavne manifestacije, online integraciju grafičkih elemenata ili vizualizacije, emitiranje na televiziji, vanjske e-plakate ili druge takve medije.
- h. Koristiti Sadržaj ili njegovu analizu u IBM SaaS-u kao dio mreže oglašavanja, osim ako to izričito, u pisanom obliku, nije dozvolila Stranica treće strane ili Aplikacija treće strane pridružena Sadržaju.
- i. Koristiti Twitter sadržaj ili njegovu analizu u IBM SaaS-u u svrhu kreiranja aplikacije koja provodi redovita mjerenja bazirana na vremenu koristeći iste ili slične metodologije za potrebe uspoređivanja uspješnosti televizijskog programa u određenom periodu ili u odnosu na definirani skup ili podskup drugih televizijskih programa.
- j. Koristiti bilo skupne metrike korisnika, na primjer broj korisnika Twittera ili računa, dobivene tijekom pristupanja i korištenja Sadržaja u sklopu IBM SaaS-a u bilo koje svrhe, osim ako to u pisanom obliku izričito ne dozvoljava Stranica treće strane ili aplikacija treće strane pridružena Sadržaju.
- k. Koristiti Sadržaj u bilo koje druge svrhe osim za ograničenu primjenu koja se dozvoljava u ovom Ugovoru.

6.5 Raskid na temelju Radnji treće strane

6.5.1 Raskid od strane IBM-a

Osim prava obustave i raskida u Ugovoru, ako pružatelj onemoguću Stranicu treće strane, Aplikaciju treće strane ili Sadržaj ili ako nametne uvjete koje predstavljaju materijalni teret ili rizik za IBM i njegove dobavljače, korisnike ili bilo koju treću stranu ili ako IBM zna ili ima razloga vjerovati da obrada određenog sadržaja unutar IBM SaaS-a predstavlja kršenje prava (uključujući prava intelektualnog vlasništva) bilo koje treće strane, IBM može prestati pružati odgovarajuće funkcije IBM SaaS-a bez da ovlasti Klijenta za bilo kakav povrat, odobrenje ili drugu naknadu.

Klijent će hitno obavijestiti IBM o bilo kakvom događaju ili o okolnostima vezanim uz Klijentovo korištenje IBM SaaS-a za koje Klijent smatra da bi mogle dovesti do potraživanja ili zahtjeva koji se odnosi na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent će IBM-u dostaviti sve relevantne informacije vezane uz takav događaj ili okolnosti na IBM-ov zahtjev.

6.5.2 Raskid od strane Klijenta

Osim prava obustave i raskida u Ugovoru, ako pružatelj onemoguću Aplikaciju treće strane, Stranicu treće strane ili Sadržaj ili ako na bitan način promijeni odredbe po kojima su dostupni, a Klijent izjavi da takva nedostupnost značajno i trajno narušava Klijentovu mogućnost korištenja IBM SaaS-a, Klijent može obavijestiti IBM o Klijentovoj namjeri da otkáže svoju pretplatu za IBM SaaS, bilo čitavu ili samo djelomično. Takvo otkazivanje pretplate za IBM SaaS stupa na snagu 30 dana nakon takve obavijesti, osim ako dostupnost dotičnih usluga treće strane nije omogućena u tom periodu od 30 dana. U slučaju

raskida u skladu s ovim odjeljkom, IBM će Klijentu dati povrat svih unaprijed plaćenih naknada koje pokrivaju ostatak termina otkazanih pretplata koje nastupaju nakon datuma stupanja otkazivanja na snagu.

Klijent neće imati prava raskida na temelju bilo koje IBM-ove izjave vezane uz buduće usmjerenje ili namjere vezane uz IBM SaaS ili bilo koju Stranicu treće strane, Aplikaciju treće strane ili Sadržaj. Osim kako je navedeno ovdje, Klijent neće imati prava raskida niti imati prava na bilo kakve povrate, odobrenja ili druge naknade vezano uz nedostupnost bilo kojih proizvoda ili usluga treće strane.

6.6 Pristup i pohrana

Nakon raskida ili isteka ovog Ugovora, IBM neće imati obvezu da predmemorira, pohrani ili na neki drugi način Klijentu omogući upite, Sadržaj ili rezultate i drugi izlaz koji je Klijent stekao korištenjem IBM SaaS-a.

6.7 Ograničenja upotrebe

Klijentova upotreba IBM SaaS-a može biti podložna ograničenjima poput ograničenja pohrane, broja upita ili drugih granica ili ograničenja. Kao dodatno ograničenje upotrebe, Klijent ne može pristupiti IBM SaaS-u u svrhu nadgledanja dostupnosti, performansi ili funkcionalnosti IBM SaaS-a ili za bilo koje druge potrebe mjerenja performansi ili kompetitivne potrebe. Ograničenja upotrebe će se dokumentirati u korisničkoj dokumentaciji ili u online IBM SaaS-u. IBM SaaS može pružiti informacije na zahtjev koje Klijentu omogućuju nadgledanje upotrebe. Ako Klijent premaši ograničenja upotrebe, IBM može po vlastitom nahođenju surađivati s Klijentom kod smanjivanja upotrebe tako da je u skladu s ograničenjima upotrebe.

6.8 Privatnost

Klijent se slaže da IBM može koristiti cookieje i tehnologije praćenja za prikupljanje osobnih informacija kod prikupljanja statistika o korištenju i informacija dizajniranih za poboljšavanje iskustva korisnika i/ili prilagodbu interakcija s korisnicima u skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 Povreda Autorskog prava

Politika IBM-a je poštivanje prava intelektualnog vlasništva drugih. Da biste prijavili povredu autorskog prava za neki materijal, molimo posjetite stranicu Digital Millennium Copyright Act Notices na <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Zabranjene upotrebe

Red Hat zabranjuje sljedeće upotrebe:

Nema upotrebe visokog rizika. Klijent ne smije koristiti IBM SaaS za bilo koju primjenu ili situaciju u kojoj bi greška IBM SaaS-a mogla uzrokovati smrt ili teške tjelesne ozljede bilo koje osobe ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu ("Upotreba visokog rizika"). Primjeri Upotrebe visokog rizika uključuju, ali nisu ograničeni na: zrakoplovni prijevoz ili druge načine masovnog prijevoza putnika, nuklearna ili kemijska postrojenja, sustave za održavanje života, medicinsku opremu koja se usađuje, motorna vozila ili oružane sustave. Upotreba visokog rizika ne uključuje IBM SaaS korištenje za administrativne svrhe, pohranu konfiguracijskih podataka, inženjerske i/ili konfiguracijske alate ili druge aplikacije koje nisu kontrolne i čija greška ne bi uzrokovala smrt, tjelesne ozljede ili ozbiljnu materijalnu ili ekološku štetu. Te nekontrolne aplikacije mogu komunicirati s aplikacijama koje služe za kontrolu, ali ne smiju biti izravno ili neizravno odgovorne za kontrolnu funkciju.

6.11 Uzorci materijala

IBM SaaS može sadržavati neke komponente ili druge materijale označene kao Uzorci materijala. Klijent može kopirati i modificirati Uzorke materijala samo za internu upotrebu, pod uvjetom da je ta upotreba unutar granica licencnih prava u ovom Ugovoru, međutim, Klijent ne smije mijenjati ili brisati informacije ili napomene o autorskom pravu sadržane u Uzorcima materijala. IBM daje Uzorke materijala bez obveze pružanja podrške i "TAKVE KAKVI JESU", BEZ BILO KAKVIH JAMSTAVA, IZRIČITIH ILI PREŠUTNIH, UKLJUČUJUĆI JAMSTVO PRAVA VLASNIŠTVA, NEKRŠENJA ILI NEOMETANJA I PREŠUTNA JAMSTVA I UVJETE TRŽIŠNE VRIJEDNOSTI I PODOBNOSTI ZA ODREĐENU SVRHU.

6.12 Odricanje od odgovornosti za jamstvo i naknadu štete za Sadržaj

BEZ OBZIRA NA JAMSTVO NAVEDENO U UGOVORU, SADRŽAJ SE PRUŽA ISKLJUČIVO "TAKAV KAKAV JEST", "PREMA DOSTUPNOSTI", SA SVIM GREŠKAMA, I KLIJENTOVA UPOTREBA SADRŽAJA PREDSTAVLJA ISKLJUČIVO NJEGOV RIZIK. IBM NE DAJE I OVIM SE ODRIČE BILO KOJIH I SVIH DRUGIH IZRIČITIH I POSREDNIH JAMSTAVA, UKLJUČUJUĆI SVA POSREDNA

JAMSTVA KOJA SE ODOSE NA MOGUĆNOST PRODAJE, KVALITETU, IZVEDBU, PODOBNOST ZA ODREĐENU SVRHU, NEKRŠENJE, PRAVO VLASNIŠTVA I BILO KOJA JAMSTVA KOJA PROIZLAZE IZ POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVAČKIH ODNOSA VEZANIH UZ SADRŽAJ. IBM NE JAMČI DA ĆE PRISTUP SADRŽAJU BITI NEPREKIDAN ILI DA ĆE BITI BEZ GREŠAKA. OVO ODRICANJE OD JAMSTVA MOŽDA NIJE VAŽEĆE U NEKIM PRAVNIM NADLEŽNOSTIMA I KLIJENT MOŽE IMATI JAMSTVENA PRAVA PO PRAVU KOJE SE NE MOŽE IZUZETI ILI PONIŠTITI ODRICANJEM. BILO KOJE TAKVO JAMSTVO VRIJEDI SAMO TRIDESET (30) DANA OD DATUMA KADA OVAJ UGOVOR STUPA NA SNAGU (OSIM AKO TAKAV ZAKON NE ODREĐUJE DRUGAČIJE). BILO KOJA IBM-OVA OBVEZA NAKNADE ŠTETE KLIJENTA U SKLOPU OVOG UGOVORA SE NI NA KOJI NAČIN NE ODNOSI NA KLIJENTOV PRISTUP I KORIŠTENJE SADRŽAJA.

6.13 Odredbe Twittera za upotrebu unutar vlade Sjedinjenih Država

Twitter sadržaj je "komercijalna stavka", kako je taj pojam definiran u 48 C.F.R. 2.101, koja se sastoji od "komercijalnog računalnog softvera" i "dokumentacije komercijalnog računalnog softvera", u skladu s upotrebom tih pojmova u 48 C.F.R. 12.212. Bilo kakva upotreba, modificiranje, izvodi, prikazivanje, izdavanje, izvođenje, prikazivanje, otkrivanje ili distribucija Twitter sadržaja od strane bilo kojeg subjekta državne uprave je zabranjena, osim kako je izričito dozvoljeno u odredbama ovih Uvjeta upotrebe. Osim toga, bilo kakva upotreba od strane subjekata državne uprave SAD-a mora biti u skladu s 48 C.F.R. 12.212 i 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Ako Klijent koristi Twitter sadržaj po Klijentovoj službenoj dužnosti, kao zaposlenik ili predstavnik upravnog tijela SAD-a, određene države ili lokalnog upravnog tijela i Klijent nema pravnu mogućnost prihvaćanja nadležnosti, mjesta ili drugih klauzula navedenih ovdje, onda se te klauzule ne odnose na takav subjekt, ali samo u mjeri u kojoj to zahtijeva mjerodavno pravo. Ugovaratelj/proizvođač je Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Dodatak A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) je online servis koji Klijentu omogućuje pristupanje Sadržaju iz određenih Aplikacija treće strane i/ili Stranica treće strane podložno dostupnosti Stranica treće strane i/ili Aplikacija treće strane i Korisnicima IBM SaaS-a omogućuje definiranje tema, kreiranje i slanje upita, izvođenje interaktivne analize i pregled rezultata koristeći unaprijed pakirane izvještaje. Klijent je odgovoran za rezultate ostvarene korištenjem IBM SaaS-a (uključujući opcijske Jump Start usluge).

2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start Korisniku IBM SaaS-a pruža do 40 sati pomoći tijekom početnog perioda od 90 dana vezano uz funkcionalnost IBM Social Media Analytics as a Service.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u klijentovom dokazu o vlasništvu (PoE) ili transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za njega.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
 - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi puta shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u snopu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> 43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,8% postignute razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
--	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Potraživanja od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.