

## IBM Social Media Analytics (SaaS)

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A következő IBM SaaS (szoftver mint szolgáltatás) ajánlatokra ezen SaaS Speciális Ajánlati Feltételek érvényesek:

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

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Dokumentum** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Dokumentum olyan véges adatmennyiség, amelynek elejét a dokumentum fejléce, míg végét a végjelzés határozza meg, illetve az IBM SaaS ajánlatban meghatározott bármilyen fizikai vagy elektronikus dokumentumtípus, beleértve, de nem kizárólagosan a számlákat, értékesítési megrendeléseket, beszerzési megrendeléseket, kvótákat, ütemezéseket, terveket, visszatérítéseket, szállítmányokat, nyugtákat és pénzügyi eszközöket. Minden egyes Ezer Dokumentum-jogosítvány Ezer Dokumentumnak felel meg. Megfelelő számú Sufficient Thousand Document licencet (Ezer Dokumentum-feljegősítést) kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Dokumentumok teljes számát.  
A Dokumentumokra felhasználási engedély 250 000 egységes csomagokban kerül értékesítésre.
- Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

### 3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

#### 3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

#### 3.3 Távoli Szolgáltatások (Munkaerő-alapú) díjai

A Social Media Analytics (SaaS) Jump Start szolgáltatásajánlat díjának számlázása előre történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint. A szolgáltatások Részvételenként vásárolhatóak meg, és a vásárlástól számított 90 napon belül lejárnak a felhasznált órák számától függetlenül.

## 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

### 4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

### 4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

### 4.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejárata utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

## 5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása egy online hibajelentő-rendszeren keresztül érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (SaaS Support Handbook) Támogatási Kézikönyve ismerteti.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
3	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## 6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

### 6.1 Kiegészítő meghatározások

**IBM SaaS** – egy szoftverszolgáltatás, amely nem foglal magában Tartalmat, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokat vagy Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyeket, a Megállapodásban foglaltaknak megfelelően.

**Elemzési jelentések** – a Tartalomból elemzési és információszármaztatási folyamattal létrehozott eredmények és kimenetek.

**Tartalom** – valamennyi információ, szoftver és adat, korlátozás nélkül beleértve többek között bármilyen személyes adatot, HTML-fájlokat, parancsfájlokat, programokat, felvételeket, hang-, video-, zene- és grafikai fájlokat, képeket és kisalkalmazásokat vagy szervezeteket, amelyeket az Ügyfél vagy az Ügyfél által felhatalmazott felhasználó hoz létre, biztosít, tölt fel vagy továbbít. A Tartalom emellett olyan információt vagy adatokat jelöl, amelyek vagy amelyek egy része az Ügyfél által vagy az Ügyfél számára vannak biztosítva, vagy amelyekhez az IBM vagy annak beszállítói az Ügyfél nevében Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekről hozzáférnek.

**Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások** – olyan, az IBM SaaS termékkel együttműködő alkalmazásokat és szoftvereket jelent, amelyeket az IBM vállalatától eltérő személyek vagy jogi személyek biztosítanak.

**Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek** – harmadik fél által biztosított webhelyeket jelöl, nem kizárólagosan beleértve a közösségimédia-tartalmat megjelenítő oldalakat; ilyen például a Facebook, a Klout vagy a Twitter.

**Tweet-azonosító** – Az egyes Tweet-üzenetekhez előállított egyedi azonosítószám.

**Tweet-üzenetek** – A Twitter szolgáltatás bármely végfelhasználója által közzétett nyilvános szöveg, amelynek szövegtörzse legfeljebb 140 karaktert tartalmaz.

**Twitter-tartalmak** – Tweet-üzenetek és Tweet-azonosítók, a Twitter végfelhasználóinak nyilvános profilinformációi és az Ügyfél számára elérhetővé tett bármely további Twitter-adat és -információ.

**Twitter-jelölések** – A Twitter név vagy annak emblémái, amelyeket az IBM elérhetővé tesz az Ügyfél számára. A Twitter-jelölések Ügyfél általi használatára a jelen Megállapodás feltételei, valamint a Twitter a <https://Twitter.com/logo> webhelyen megtalálható márkaanyagai és útmutatásai vonatkoznak.

### 6.2 Belső felhasználás

A Megállapodásban szereplő, az IBM SaaS termék használatára vonatkozó korlátozásokon felül a jelentések, eredmények és egyéb, az IBM SaaS termékből származó kimenet kizárólag az Ügyfél általi belső felhasználásra érhető el, és nem használható fel szolgáltatások harmadik fél számára történő nyújtására. Az Ügyfél nem licencelheti tovább, kölcsönözheti, adhatja bérbe vagy teheti harmadik fél számára bármilyen módon elérhetővé a jelentéseket, eredményeket és egyéb, az IBM SaaS termékből származó kimenetet.

### 6.3 Hozzáférés és Tartalomfelhasználás, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások és Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek

Az IBM SaaS lehetőséget biztosít az Ügyfél számára Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokból és Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekről származó Tartalom kiválasztására és elérésére az Ügyfél általi, kizárólag az IBM SaaS terméken belül történő használatra. A Tartalom nincs az IBM és beszállítói tulajdonában vagy irányítása alatt, és az IBM és beszállítói nem licencelik azt vagy nyújtanak bármilyen jogokat a Tartalom formájában. A Tartalom magában foglalhat illegális, pontatlan, félrevezető,

szeméremsértő vagy bármilyen más okból kifogásolható anyagokat. Az IBM és beszállítói nem kötelesek a Tartalom áttekintésére, szűrésére, ellenőrzésére, szerkesztésére vagy eltávolítására. Ennek ellenére az IBM vagy beszállítói kizárólagosan saját belátásuk alapján dönthetnek ezen tevékenységek végrehajtása mellett.

Az IBM SaaS tartalmazhat olyan szolgáltatásokat, amelyek Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokkal vagy Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekkel való együttműködésre lettek tervezve (például Facebook- vagy Twitter-alkalmazások). A Tartalomra vonatkozó Megállapodásban meghatározott jogosultságokon felül az Ügyfélnek biztosítani kell az IBM számára a szükséges jogosultságokat és hozzáférést a Tartalomhoz, a Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokhoz és a Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyekhez az IBM SaaS az Ügyfél nevében történő üzemeltetése céljából. A Tartalom, a Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások és a Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek eléréséhez és használatához az Ügyfél kötelezhető lehet különálló, a harmadik felekkel kötött megállapodások elfogadására. A jelen Felhasználási Feltételek kifejezett kikötéseként az IBM nem szerződő fél bármilyen különálló megállapodásban. Az Ügyfél beleegyezik az ilyen különálló megállapodások feltételeinek betartásába.

Az Ügyfél által a jelen IBM SaaS részeként elért Tartalom használatakor az Ügyfél számára szigorúan a következők engedélyezettek: (a) a Tartalom elemzése és Elemzési Jelentések előállítás, ahogyan azt az IBM SaaS funkciói lehetővé teszik, valamint (b) a Tartalom megjelenítése kizárólag az IBM SaaS terméken belül.

Amikor az Ügyfél Twitter-tartalmakat jelenít meg, az Ügyfélnek a Twitter-tartalmakat a Twitter a <https://dev.twitter.com/terms/display-requirements> webhelyen megtalálható megjelenítési követelményeinek megfelelően kell megjelenítenie.

A Twitter-tartalmak a jelen SaaS részeként való hozzáféréseinek használata során az Ügyfél számára a Twitter-jelölések megjelenítése kizárólag arra a célra engedélyezett, hogy a Twittert a Twitter-tartalmak forrásaként azonosítsa a jelen dokumentumban meghatározott módon.

## 6.4 Korlátozások

Az IBM SaaS használatára vonatkozó, a Megállapodásban foglalt feltételeken túl az Ügyfél számára tilos:

- a. Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások és Tartalom elérése és használata az IBM SaaS segítségével, nem kizárólagosan beleértve azok másolását, módosítását vagy származtatott termék létrehozását, ha az megsérti a vonatkozó adatvédelmi vagy bármely egyéb jogszabályokat vagy bármely, harmadik fél általi licenc vagy megállapodás feltételeit, illetve más feltételeket vagy korlátozásokat.
- b. Az IBM SaaS vagy a Tartalom terjesztése, bemutatása, megjelenítése vagy bármely más módon való elérhetővé tétele harmadik fél számára, kivéve, ha azt a Tartalomszolgáltatóval kötött megállapodás engedélyezi.
- c. Az IBM SaaS bármely részének elérése vagy felhasználása versenylőnyt növelő termék vagy szolgáltatás létrehozása vagy abban való közreműködés céljából.
- d. A Tartalomban lévő helymeghatározási adatok vagy földrajzi információk gyűjtése, gyorsítótárazása, illetve tárolása azon Tartalomtól elkülönítve, amelyekhez azok társítva vannak, továbbá a Tartalomban lévő helymeghatározási adatok vagy földrajzi információk használata a Tweet-üzenetben megjelölt helyszín meghatározásán kívüli bármilyen más célból.
- e. A Tartalom vegyítése bármilyen más adatokkal, kivéve, ha a Tartalom forrása egyértelműen azonosítható, például egy Tweet-üzenet csak akkor vegyíthető, ha annak forrásaként egyértelműen azonosítható a Twitter szolgáltatás.
- f. Az IBM SaaS részeként elérhetővé tett Tartalom használata személyek egy kis csoportjának vagy egyetlen személy elemzésére bármilyen jogellenes vagy megkülönböztető céllal.
- g. A Tartalom megjelenítésének, szűrésének vagy gondozásának biztosítása a Tartalom fogyasztók felé irányuló nyilvános megjelenítésének céljából, korlátozás nélkül beleértve a Tartalom bármilyen megjelenítését a tömegmédiában és szórakoztató eseményeken, online eszkozelemekben való integrálás vagy megjelenítés útján, tévéműsorokban, kültéri elektronikus hirdetőtáblán vagy egyéb eszközökkel.
- h. A Tartalom vagy az azokból származó elemzések használata az IBM SaaS ajánlatban egy hirdetési hálózat részeként, kivéve, ha a Tartalomhoz kapcsolódó Harmadik Fél Által Biztosított Webhely vagy Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazás kifejezett írásos engedélyével rendelkezik.

- i. A Twitter-tartalmak vagy azok elemzésének az IBM SaaS terméken belüli használata olyan alkalmazás létrehozása céljából, amely rendszeres, időalapú mérések sorozatát hajtja végre ugyanazon vagy több hasonló módszer segítségével, és amelynek célja egy tévéműsor teljesítményének időbeli mérése, vagy más tévéműsorok meghatározott csoportjával vagy alcsoportjával történő összehasonlítása.
- j. Bármilyen összesített felhasználói mérőszám (például a Twitter-felhasználók vagy a fiókok számának) használata, amelyeknek a Tartalom az IBM SaaS részeként történő elérése és használata során jutott a birtokába, bármilyen célra, kivéve, ha a Tartalomhoz kapcsolódó Harmadik Fél Által Biztosított Webhely vagy Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazás kifejezett írásos engedélyével rendelkezik.
- k. A Tartalom használata a jelen Megállapodás keretein belül engedélyezett korlátozott célokra kívüli bármely más célra.

## **6.5 Felmondás Harmadik Fél Általi Tevékenység miatt**

### **6.5.1 IBM általi felmondás**

A felfüggesztésre és a felmondásra vonatkozó, a Megállapodásban foglalt jogokon felül, ha egy szolgáltató megszünteti egy Harmadik Fél Által Biztosított Webhely, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazás vagy Tartalom elérhetőségét, vagy olyan feltételeket szab, amelyek anyagi terhet vagy kockázatot jelentenek az IBM és beszállítói, ügyfelei vagy bármely más harmadik fél számára, vagy az IBM úgy tudja, vagy megalapozottan úgy véli, hogy egy adott tartalom az IBM SaaS termék segítségével történő feldolgozása sérti bármely harmadik fél jogait (beleértve a szellemi tulajdonra vonatkozó jogokat), az IBM megszüntetheti az IBM SaaS vonatkozó szolgáltatásainak nyújtását anélkül, hogy az Ügyfelet bármilyen visszatérítés, jóváírás vagy egyéb kompenzáció illetné meg.

Az Ügyfél azonnali hatállyal értesíti az IBM vállalatot bármely olyan, az IBM SaaS termék az Ügyfél általi használatához kapcsolódó eseménnyel vagy körülménnyel kapcsolatban, amelyet illetően az Ügyfél úgy értesül, hogy az bármilyen igényhez vagy követeléshez vezethet az IBM SaaS az Ügyfél általi igénybe vételével összefüggésben. Az IBM kérésére az Ügyfél köteles az összes, az ilyen eseményekhez vagy körülményekhez kötődő releváns információt az IBM rendelkezésére bocsátani.

### **6.5.2 Ügyfél általi felmondás**

A felfüggesztésre és a felmondásra vonatkozó, a Megállapodásban foglalt jogokon felül, ha egy szolgáltató megszünteti egy Harmadik Fél Által Biztosított Webhely, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazás vagy Tartalom elérhetőségét, vagy lényeges mértékben megváltoztatja az annak elérhetőségére vonatkozó anyagi feltételeket, és az Ügyfél bizonyítja, hogy ez jelentősen és tartósan korlátozza az Ügyfélnek az IBM SaaS használatára való képességét, az Ügyfél értesítheti az IBM vállalatot azon szándékáról, hogy részben vagy teljes mértékben felmondja az IBM SaaS termékre vonatkozó előfizetését. Ilyen esetben az IBM SaaS előfizetés az értesítést követő 30 nap múlva megszűnik, kivéve, ha a harmadik fél által nyújtott szolgáltatások a 30 napos időszak során újraindulnak. A jelen szakaszban ismertetett megszűnés esetén az IBM visszafizeti az Ügyfélnek az összes előzetesen befizetett díjat, amely alatt az előfizetésnek a megszűnés hatályba lépését követően fennmaradó részére vonatkozó díjak értendőek.

Az Ügyfélnek nincs joga a felmondáshoz az IBM vállalat az IBM SaaS termékkel vagy bármely Harmadik Fél Által Biztosított Webhellyel, Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazással vagy Tartalommal kapcsolatos jövőbeni iránymutatására vagy szándékára irányuló kijelentései alapján. Az itt leírt eseteket kivéve az Ügyfélnek nincs joga a felmondáshoz és nem jogosult semmilyen visszatérítésre, jóváírásra vagy egyéb kompenzációra a harmadik fél által biztosított termékek vagy szolgáltatások elérhetetlensége miatt.

## **6.6 Hozzáférés és tárolás**

A jelen Megállapodás megszűnésekor vagy lejáratakor az IBM vállalatot semmilyen kötelezettség nem terheli az Ügyfél lekérdezéseinek, Tartalmának, eredményeinek vagy bármely, az Ügyfél által az IBM SaaS használata során nyert kimenet gyorsítótárazásával, tárolásával vagy egyéb módon való elérhetővé tételével kapcsolatban.

## **6.7 Használatra vonatkozó korlátozások**

Az IBM SaaS az Ügyfél általi használatára vonatkozhatnak bizonyos korlátozások, például a tárhelyre vagy a lekérdezések számára vonatkozó korlátozás, illetve egyéb korlátozások. További használatra vonatkozó korlátozás, hogy az Ügyfél nem férhet hozzá az IBM SaaS termékhez az IBM SaaS

elérhetőségének, teljesítményének vagy működésének megfigyelése céljából, vagy bármely más teljesítménymérési vagy versenyelőny szerzéssel kapcsolatos célból. A használatra vonatkozó korlátozásokat a felhasználói dokumentáció vagy az online IBM SaaS tartalmazza. Az IBM SaaS nyújthat olyan igény szerinti információt, amely az Ügyfél számára lehetővé teszi a használat megfigyelését. Ha egy Ügyfél túllépi a használatra vonatkozó korlátozásokat, az IBM saját belátása szerint az Ügyféllel együttműködésben csökkentheti a használat mértékét annak érdekében, hogy az megfeleljen a használatra vonatkozó korlátozásoknak.

## 6.8 Adatvédelem

Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM esetlegesen cookie-k és nyomkövetési technológiák használatával személyi azonosításra alkalmas adatokat gyűjtsön a használati statisztikák és információk gyűjtésekor, amelyek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakciók a felhasználói igényekhez való igazítása, a következő webhelyen leírtaknak megfelelően: <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## 6.9 Szerzői jogok megsértése

Mások szellemi tulajdonjogainak tiszteletben tartása az IBM vállalati politikájának részét képezi. Szerzői jogi védelem alatt álló anyag megsértésének jelentésével kapcsolatban keresse fel a Digital Millennium Copyright Act Notices oldalát a <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html> címen.

## 6.10 Tiltott Felhasználás

A Red Hat tiltja az alábbi felhasználási módokat:

Magas Kockázattal Járó Felhasználás tiltása: az Ügyfél nem használhatja az IBM SaaS terméket olyan alkalmazásban vagy helyzetben, ahol az IBM SaaS hibája bármely személy halálához vagy súlyos sérüléséhez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz vezethet („Magas Kockázattal Járó Felhasználás”). Magas Kockázattal Járó Felhasználás például, de nem kizárólag: a repülőgépen vagy más tömegközlekedési eszközön, nukleáris vagy vegyi anyagokkal foglalkozó létesítményekben, lélegeztető gépeken, beültethető orvosi eszközökben, gépjárműveken vagy fegyverrendszerekben való használat. A Magas Kockázattal Járó Felhasználás nem foglalja magában az IBM SaaS felhasználását adminisztratív célokra, konfigurációs adatok tárolására, mérnöki és/vagy konfigurációs eszközökhöz vagy egyéb nem vezérlő alkalmazásokhoz, amelyek hibája nem vezet halálhoz, személyi sérüléshez, illetve súlyos fizikai vagy környezeti kárhoz. Ezen nem vezérlő alkalmazások kommunikálhatnak a vezérlést végző alkalmazásokkal, de sem közvetlenül, sem közvetetten nem felelősek a vezérlési funkcióért.

## 6.11 Mintaanyagok

Előfordulhat, hogy az IBM SaaS Mintaanyagként meghatározott összetevőket vagy egyéb anyagokat tartalmaz. Az Ügyfél kizárólag belső használat céljából másolhatja és módosíthatja a Mintaanyagokat (Sample Materials), feltéve, hogy az ilyen irányú felhasználás nem lépi át a jelen Megállapodásban foglalt licencjogosultságok korlátait, és az Ügyfél nem módosít vagy töröl semmilyen, a Mintaanyagokban található szerzői jogi információt vagy nyilatkozatot. Az IBM támogatási kötelezettség nélkül és „Úgy ahogy van” alapon biztosítja a Mintaanyagokat, BÁRMIFÉLE KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT JÓTÁLLÁS/SZAVATOSSÁG NÉLKÜL, BELEÉRTVE AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE ÉS AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ BELEÉRTETT JÓTÁLLÁST, ILLETVE SZAVATOSSÁGOT, TOVÁBBÁ BÁRMILYEN JOGSZAVATOSSÁGOT VAGY JOGTISZTASÁGI SZAVATOSSÁGOT.

## 6.12 A Tartalomra vonatkozó jótállás és kártalanítás kizárása

A MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALT JÓTÁLLÁS VAGY SZAVATOSSÁG ELLENÉRE A TARTALOM BIZTOSÍTÁSA KIZÁRÓLAG AZ ÖSSZES HIBÁVAL EGYÜTT, „JELEN FORMÁJÁBAN”, „AHOGY ELÉRHETŐ” TÖRTÉNIK, ÉS A TARTALOM AZ ÜGYFÉL ÁLTALI FELHASZNÁLÁSA KIZÁRÓLAG AZ ÜGYFÉL FELELŐSSÉGE. AZ IBM NEM VÁLLAL, ÉS KIZÁR MINDEN EGYÉB KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT JÓTÁLLÁST, VAGY SZAVATOSSÁGOT, BELEÉRTVE MINDEN VÉLELMEZETT, AZ ÉRTÉKESÍTHETŐSÉGRE, MINŐSÉGRE, TELJESÍTMÉNYRE, EGY ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA, JOGTISZTASÁGRA, JOGCÍMRE VONATKOZÓ JÓTÁLLÁST, ÉS SZAVATOSSÁGOT VALAMINT A TARTALMAKKAL KAPCSOLATOS ÜZLETI TEVÉKENYSÉGBŐL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST VAGY SZAVATOSSÁGOT. AZ IBM NEM SZAVATOLJA, HOGY A TARTALOM ELÉRÉSE FOLYAMATOS VAGY HIBAMENTES LESZ. ELŐFORDULHAT, HOGY EZ A JÓTÁLLÁSI FELELŐSSÉGGKIZÁRÁS NEM ÉRVÉNYES EGYES JOGHATÓSÁGOK ELŐÍRÁSAI SZERINT, ÉS AZ ÜGYFÉL OLYAN,

JOGSZABÁLYOK ÁLTAL MEGHATÁROZOTT JÓTÁLLÁSI JOGOKKAL RENDELKEZIK, AMELYEKRŐL NEM LEHET LEMONDANI, VAGY AMELYEK NEM ZÁRTHATÓK KI. BÁRMELY ILYEN JÓTÁLLÁS/SZAVATOSSÁG IDŐTARTAMA MINDÖSSZE HARMINC (30) NAP A JELEN MEGÁLLAPODÁS HATÁLYBALÉPÉSI DÁTUMÁTÓL SZÁMÍTVÁ (HA AZ ILYEN JOGSZABÁLYOK MÁSKÉPP NEM RENDELKEZNEK). A JELEN MEGÁLLAPODÁS ÉRTELMÉBEN AZ IBM VÁLLALATOT TERHELŐ, AZ ÜGYFÉL KÁRTALANÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SEMMILYEN KÖTELEZETTSÉG NEM VONATKOZIK A TARTALOM AZ ÜGYFÉL ÁLTALI HOZZÁFÉRÉSÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA.

### **6.13 A Twitter az Egyesült Államok Kormányzata általi használatra vonatkozó feltételei**

A Twitter-tartalmak „kereskedelmi tételeknek” minősülnek a Code of Federal Regulations (Amerikai Egyesült Államok Szövetségi Törvénykönyve) 48. címének 2.101 szakasza szerinti meghatározás alapján, amelyek „kereskedelmi számítógépes szoftverből” és „kereskedelmi számítógépes szoftverdokumentációból” állnak a Code of Federal Regulations 48. címének 12.212 szakaszában foglalt meghatározások alapján. A Twitter-tartalmak bármely kormányzati intézmény által történő használata, módosítása, származtatása, másolása, kiadása, előadása, megjelenítése, közzététele vagy terjesztése tilos, kivéve a jelen Felhasználási Feltételekben kifejezetten engedélyezett esetekben. Ezenkívül az Amerikai Egyesült Államok kormányzati intézményei a tartalmakat a Code of Federal Regulations 48. címének 12.212 szakaszában és a Code of Federal Regulations 48. címének 227.7202-1 szakaszától 227.7202-4 szakaszáig meghatározottak szerint használhatják. Ha az Ügyfél a Twitter-tartalmakat hivatalos minőségében, az Egyesült Államok szövetségi, állami vagy helyi kormányzati intézményének alkalmazottjaként vagy képviselőjeként használja, és az Ügyfél jogilag nem fogadhatja el a jelen dokumentumban foglalt illetékességet, hatáskört vagy egyéb kikötéseket, akkor ezek a kikötések csak a vonatkozó jogszabályban előírt mértékben vonatkoznak az intézményre. Szerződő fél/gyártó: Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## „A” Függelék

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

Az IBM Social Media Analytics SaaS egy online szolgáltatás, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazásokból és/vagy Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyről származó Tartalom elérését a Harmadik Fél Által Biztosított Webhelyek és a Harmadik Fél Által Biztosított Alkalmazások elérhetőségének függvényében, és lehetővé teszi az IBM SaaS Felhasználói számára témakörök meghatározását, lekérdezések létrehozását és benyújtását, interaktív elemzések végrehajtását és eredmények megtekintését az előre csomagolt jelentések segítségével. Az IBM SaaS (beleértve a választható Jump Start szolgáltatásokat is) használatából fakadó eredményekért az Ügyfél a felelős.

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

Az IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start a kezdeti 90 napos időszak során akár 40 órányi támogatást biztosít az IBM SaaS Felhasználói számára az IBM Social Media Analytics as a Service működésével kapcsolatos problémák esetében.



# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## „B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül jótállásnak.

### 1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
  - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
  - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

### 2. Rendelkezésreállási Jóváírás

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőt az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésre-állási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

### 3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
<99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	= 2% Rendelkezésre állási Jóváírás 98,8% teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során
--	--

### 4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.