

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM Social Media Analytics (SaaS)

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej odpowiednio „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

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

2. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Dokument**. Dokument jest to skończony wolumin danych otoczonych nagłówkiem i rekordem końcowym, które wyznaczają jego początek i koniec, oraz dowolny rodzaj dokumentu fizycznego lub elektronicznego zdefiniowanego w ramach usługi IBM SaaS, a w szczególności faktura, zlecenie sprzedaży, zamówienie, wycena, harmonogram, plan, zwrot, dokument dostawy, pokwitowanie i instrument finansowy. Każda jednostka uprawnień o nazwie Tysiąc Dokumentów reprezentuje tysiąc takich Dokumentów. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Dokumentów przetwarzanych w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
Uprawnienia do obsługi Dokumentów są sprzedawane w partiach po 250 000.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

3.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura za przekroczenie limitu.

3.3 Opłaty za Usługi Zdalne (realizowane przez pracowników)

Oferta usług Social Media Analytics (SaaS) Jump Start będzie podlegać rozliczaniu z góry zgodnie z warunkami określonymi w Dokumencie Transakcyjnym. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określone w dokumencie PoE.

4.2 Rozliczanie ciągle

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone w Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi. Ze wsparcia można korzystać za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów i innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

6. Warunki Dodatkowe dla Oferty Usług IBM SaaS

6.1 Definicje uzupełniające

IBM SaaS – w rozumieniu Umowy jest to usługa w zakresie oprogramowania, która nie obejmuje Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich ani Serwisów Osób Trzecich.

Raporty z Analizy – rezultaty lub dane wyjściowe otrzymane w wyniku procesu analizy lub wyprowadzania informacji na podstawie Zawartości.

Zawartość – informacje, oprogramowanie i dane, a w szczególności wszelkie dane osobowe, dane w języku HTML i innych językach znacznikowych, pliki, skrypty, programy, nagrania, materiały dźwiękowe, muzyczne i graficzne, obrazy, aplety lub serwlety, które są tworzone, udostępniane, ładowane lub przesyłane przez Klienta lub dowolnego użytkownika upoważnionego przez Klienta. Ponadto Zawartość obejmuje informacje lub dane w całości lub w części dostarczone przez Klienta lub na rzecz Klienta, albo informacje lub dane w Serwisach Osób Trzecich, do których IBM lub jego dostawcy uzyskują dostęp w imieniu Klienta.

Aplikacje Osób Trzecich – aplikacje i programy dostarczone przez osoby fizyczne lub podmioty inne niż IBM, które współpracują z usługą IBM SaaS.

Serwisy Osób Trzecich – oznaczają serwisy WWW osób trzecich, a w szczególności serwisy zawierające treści społecznościowe, takie jak Facebook, Klout lub Twitter.

Identyfikator Tweeta – unikalny numer identyfikacyjny generowany dla każdego Tweeta.

Tweety – publicznie dostępne wiadomości tekstowe o objętości nieprzekraczającej 140 znaków, wprowadzone przez dowolnego użytkownika usługi Twitter.

Treść Twittera – Tweety, identyfikatory Tweetów, informacje publiczne o profilu użytkowników końcowych oraz inne dane i informacje dotyczące Twittera dostępne dla Klienta.

Znaki Twittera – nazwa lub znaki logo Twittera, które IBM udostępni Klientowi. Używanie Znaków Twittera przez Klienta podlega warunkom niniejszej Umowy oraz dokumentu „Zasoby i wytyczne marki Twitter” dostępnego pod adresem <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Użytek wewnętrzny

W uzupełnieniu do określonych w Umowie ograniczeń używania usługi IBM SaaS wszelkie raporty, wyniki i innego rodzaju dane wyjściowe wygenerowane za pomocą usługi IBM SaaS są udostępniane wyłącznie na użytek wewnętrzny Klienta i nie mogą być wykorzystywane do świadczenia usług na rzecz osób trzecich. Klient nie jest uprawniony do udzielania dalszych licencji, dzierżawienia, wypożyczania ani udostępniania w inny sposób raportów, wyników i innych danych wyjściowych wygenerowanych za pomocą usługi IBM SaaS osobom trzecim.

6.3 Dostęp do Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich i Serwisów Osób Trzecich oraz ich używanie

Usługa IBM SaaS umożliwi Klientowi wybieranie Zawartości w Aplikacjach Osób Trzecich i Serwisach Osób Trzecich oraz uzyskiwanie do niej dostępu w celu użycia jej przez Klienta wyłącznie w połączeniu z usługą IBM SaaS. IBM ani jego dostawcy nie są właścicielami tej Zawartości ani nie mają nad nią kontroli; ponadto IBM i jego dostawcy nie udzielają licencji ani żadnych innych uprawnień do Zawartości. Zawartość może obejmować materiały niezgodne z prawem, błędne, oszukańcze, obsceniczne lub w inny sposób niewłaściwe. IBM ani jego dostawcy nie mają obowiązku przeglądania, filtrowania, weryfikowania,

edytowania ani usuwania Zawartości, są jednak uprawnieni do wykonywania takich czynności według własnego uznania.

Usługa IBM SaaS może obejmować składniki przeznaczone do współpracy z Aplikacjami Osób Trzecich i Serwisami Osób Trzecich (np. aplikacje przeznaczone do serwisów Facebook lub Twitter). Oprócz uprawnień do Zawartości wymaganych zgodnie z Umową Klient przyzna IBM niezbędne uprawnienia i prawa dostępu do Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich oraz Serwisów Osób Trzecich w celu eksploatacji usługi IBM SaaS na rzecz Klienta. Dostęp do Zawartości, Aplikacji Osób Trzecich i Serwisów Osób Trzecich oraz korzystanie z nich może wiązać się z koniecznością zawarcia przez Klienta odrębnych umów z odpowiednimi osobami trzecimi. IBM nie będzie stroną takich odrębnych umów, a niniejsze Warunki Używania określają wyraźnie, że za przestrzeganie postanowień tych umów odpowiedzialny jest Klient.

Używając Zawartości, do której Klient uzyskuje dostęp w ramach niniejszej usługi IBM SaaS, Klient jest uprawniony wyłącznie do: (a) przeprowadzania analizy Zawartości i generowania Raportów z Analiz zgodnie z możliwościami udostępnianymi przez funkcje usługi IBM SaaS; (b) wyświetlania Zawartości wyłącznie w ramach usługi IBM SaaS.

Wyświetlając Treści Twittera, Klient musi przestrzegać zasad wyświetlania określonych przez serwis Twitter, które można znaleźć pod adresem <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Podczas używania Treści Twittera uzyskanych za pomocą niniejszej usługi SaaS Klient może wyświetlać Znaki Twittera, przy czym uprawnienie to dotyczy wyłącznie możliwości wyświetlania takich znaków w celu oznaczenia Twittera jako źródła Treści Twittera zgodnie z niniejszym dokumentem.

6.4 Ograniczenia

W uzupełnieniu do warunków używania usługi IBM SaaS określonych w Umowie Klient zobowiązuje się:

- a. Nie uzyskiwać dostępu do Zawartości, Serwisów Osób Trzecich i Aplikacji Osób Trzecich ani nie używać ich za pomocą usługi IBM SaaS, a w szczególności nie kopiować ich, nie modyfikować i nie wykonywać prac pochodnych na ich podstawie, jeśli jest to niezgodne z obowiązującym prawem (w tym przepisami o ochronie danych i innymi przepisami) lub warunkami licencji, umów i innych regulaminów oraz ograniczeń określonych przez osoby trzecie.
- b. Nie dystrybuować, nie prezentować, nie wyświetlać ani nie udostępniać w inny sposób usługi IBM SaaS lub Zawartości jakimkolwiek osobom trzecim, o ile nie zezwala na to umowa z dostawcą Zawartości.
- c. Nie uzyskiwać dostępu do jakiegokolwiek części usługi IBM SaaS ani nie korzystać z niej w celu tworzenia lub współtworzenia konkurencyjnego produktu lub usługi.
- d. Nie agregować, nie zapisywać w pamięci podręcznej ani nie przechowywać danych lub informacji geograficznych znajdujących się w Zawartości oddzielnie od Zawartości, z którą są powiązane, ani też nie używać danych o lokalizacji lub danych geograficznych znajdujących się w Zawartości w celach innych niż określenie lokalizacji oznaczonej w Tweecie.
- e. Nie łączyć Zawartości z innymi danymi, z wyjątkiem sytuacji, w których pochodzenie Zawartości będzie zawsze jednoznacznie określone; oznacza to na przykład, że nie można łączyć treści Tweeta z innymi danymi, chyba że jako źródło tej zawartości jest zawsze wskazany Twitter.
- f. Nie używać Zawartości udostępnianej w ramach usługi IBM SaaS do przeprowadzenia analizy dotyczącej jednej osoby lub małej grupy osób w celach niezgodnych z prawem lub zasadą niedyskryminacji.
- g. Nie wizualizować, nie filtrować i nie przechowywać Zawartości w celu jej publicznego prezentowania w sposób dostępny dla konsumentów, co dotyczy w szczególności wyświetlania Zawartości w środkach masowego przekazu i na imprezach rozrywkowych, integrowania lub wizualizowania widgetów w trybie online, emisji programów telewizyjnych, reklam zewnętrznych typu billboard elektroniczny lub innych podobnych mediów.
- h. Nie wykorzystywać Zawartości ani opracowanych na jej podstawie w usłudze IBM SaaS danych analitycznych w ramach sieci reklamowej bez bezpośredniej pisemnej zgody ze strony Serwisu Osób Trzecich lub Aplikacji Osób Trzecich powiązanych z Zawartością.

- i. Nie używać Treści Twittera lub opracowanych na jej podstawie w usłudze IBM SaaS danych analitycznych w celu tworzenia aplikacji przeprowadzającej regularne serie pomiarów w określonym czasie, z zastosowaniem tych samych lub podobnych metod, w celu porównania osiągnięć programu telewizyjnego w czasie lub w odniesieniu do zdefiniowanego zbioru lub podzbioru innych programów telewizyjnych;
- j. Nie używać do żadnych celów zagregowanych danych charakterystycznych dla użytkownika, takich jak liczba użytkowników lub kont Twittera, uzyskanych podczas uzyskiwania dostępu do Zawartości i używania jej w ramach usługi IBM, bez bezpośredniej pisemnej zgody ze strony Serwisu Osób Trzecich lub Aplikacji Osób Trzecich powiązanych z Zawartością.
- k. Nie używać Zawartości do celów innych niż dozwolone w ramach niniejszej Umowy.

6.5 Rozwiązanie w wyniku działań Osób Trzecich

6.5.1 Rozwiązanie przez IBM

W uzupełnieniu do określonego w Umowie prawa do zawieszenia usługi lub rozwiązania, jeśli dostawca zaprzestanie udostępniania Serwisu Osób Trzecich, Aplikacji Osób Trzecich albo Zawartości, lub narzuci warunki obarczające IBM, jego dostawców, klientów lub dowolne osoby trzecie istotnymi obciążeniami lub ryzykiem, lub jeśli IBM stwierdzi bądź będzie mieć przesłanki by przypuszczać, że przetwarzanie danej zawartości za pomocą usługi IBM SaaS narusza prawa (w tym prawa własności intelektualnej) osób trzecich, IBM może zaprzestać świadczenia odpowiednich składników usługi IBM SaaS, przy czym Klient nie będzie uprawniony do uzyskania zwrotu środków, uznania ani innego odszkodowania.

Klient niezwłocznie powiadomi IBM o wszelkich zdarzeniach lub okolicznościach związanych z używaniem przez Klienta usługi IBM SaaS, które mogą prowadzić do wysunięcia roszczenia lub żądania przeciwko Klientowi w związku z używaniem tej usługi. Klient udostępni na żądanie IBM wszelkie istotne informacje związane z takim zdarzeniem lub okolicznością.

6.5.2 Rozwiązanie przez Klienta

W uzupełnieniu do określonych w Umowie praw do zawieszenia usługi lub rozwiązania, jeśli dostawca zaprzestanie udostępniania Aplikacji Osób Trzecich, Serwisu Osób Trzecich lub Zawartości albo dokona istotnych zmian warunków ich udostępniania, a Klient wykaże, że taka zmiana dostępności w sposób istotny i nieodwracalny utrudnia Klientowi korzystanie z usługi IBM SaaS, Klient ma prawo powiadomić IBM o zamiarze rezygnacji z subskrypcji usługi IBM SaaS w całości lub w części. Subskrypcja takiej usługi IBM SaaS zostanie zakończona po upływie 30 dni od daty wypowiedzenia, chyba że w tym okresie zostanie przywrócona dostępność usług osób trzecich. W przypadku rozwiązania w trybie niniejszego paragrafu IBM zwróci Klientowi wpłacone z góry kwoty opłat za pozostały okres subskrypcji przypadający po dacie wejścia w życie rozwiązania.

Klient nie jest uprawniony do wypowiedzenia usługi na podstawie wydanych przez IBM oświadczeń dotyczących przyszłych kierunków rozwoju lub planów dotyczących usługi IBM SaaS, Serwisu Osób Trzecich, Aplikacji Osób Trzecich albo Zawartości. Z wyjątkiem sytuacji określonych w niniejszym dokumencie Klientowi nie przysługuje prawo do rozwiązania ani otrzymania zwrotu środków, uznań lub innych odszkodowań z tytułu niedostępności produktów lub usług osób trzecich.

6.6 Dostęp i przechowywanie

Po rozwiązaniu lub upływie okresu obowiązywania niniejszej Umowy IBM nie będzie zobowiązany do buforowania, przechowywania ani udostępniania w inny sposób zapytań, Zawartości lub wyników Klienta albo innych danych wyjściowych uzyskanych przez Klienta za pomocą usługi IBM SaaS.

6.7 Ograniczenia dotyczące używania

Korzystanie z usługi IBM SaaS przez Klienta może podlegać ograniczeniom, takim jak ograniczenia dotyczące przechowywania lub liczby zapytań i podobnym. W ramach dodatkowych ograniczeń używania Klient nie może uzyskiwać dostępu do usługi IBM SaaS w celach monitorowania dostępności, wydajności lub funkcjonalności usług IBM SaaS ani w innych celach związanych z prowadzeniem testów porównawczych lub działalności konkurencyjnej. Ograniczenia używania zostaną ujęte w dokumentacji użytkownika lub opublikowane w formie elektronicznej w ramach usługi IBM SaaS. Usługa IBM SaaS może udostępniać informacje na żądanie, aby umożliwić Klientowi monitorowanie wykorzystania. Jeśli Klient przekroczy limity używania, IBM może według własnego uznania we współpracy z Klientem zredukować użytkowanie w taki sposób, aby zachowana została zgodność z limitami.

6.8 Prywatność

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 Naruszenie praw autorskich

IBM stosuje zasadę poszanowania praw własności intelektualnej innych stron. Aby zgłosić naruszenie praw autorskich, należy skorzystać ze strony „Digital Millennium Copyright Act Notices” pod adresem <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Zabronione wykorzystanie

Firma Red Hat nie zezwala na następujące rodzaje wykorzystania:

Sytuacje Wysokiego Ryzyka: Klient nie może korzystać z usługi IBM SaaS w żadnej aplikacji ani w żadnej sytuacji, w której awaria elementów usługi IBM SaaS mogłaby doprowadzić do śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu jakiegokolwiek osoby albo do poważnych szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym („Sytuacje Wysokiego Ryzyka”). Przykłady wykorzystania w Sytuacjach Wysokiego Ryzyka obejmują w szczególności: samoloty i inne rodzaje masowej komunikacji pasażerskiej, urządzenia nuklearne i chemiczne, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy samochodowe oraz systemy uzbrojenia. Sytuacje Wysokiego Ryzyka nie obejmują wykorzystania usługi IBM SaaS do celów administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych, narzędzi do projektowania i/lub konfigurowania, lub innych aplikacji nieprzeznaczonych do sterowania, których awaria nie spowoduje śmierci, uszkodzeń ciała ludzkiego ani szkód fizycznych lub szkód w środowisku naturalnym. Takie aplikacje nieprzeznaczone do sterowania mogą komunikować się z aplikacjami wykonującymi funkcje związane ze sterowaniem, jednak nie mogą być pośrednio ani bezpośrednio odpowiedzialne za realizację funkcji sterowania.

6.11 Materiały Przykładowe

Usługa IBM SaaS może zawierać pewne komponenty lub inne materiały określane jako Materiały Przykładowe. Klient ma prawo kopiować i modyfikować Materiały Przykładowe wyłącznie do użytku wewnętrznego pod warunkiem, że takie użycie materiałów jest objęte uprawnieniami licencyjnymi określonymi niniejszą Umową, jednak z zastrzeżeniem, że Klient nie może zmieniać ani usuwać jakiegokolwiek informacji i uwag dotyczących praw autorskich zawartych w Materiałach Przykładowych. IBM udostępnia Materiały Przykładowe bez zobowiązania do wsparcia oraz W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ („AS IS”), BEZ UDZIELANIA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (RĘKOJMIA JEST NINIEJSZYM RÓWNIEŻ WYŁĄCZONA), WYRAŻNYCH LUB DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI GWARANCJI PRAWA WŁASNOŚCI I NIENARUSZANIA PRAW, A TAKŻE DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ I PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU.

6.12 Gwarancja oraz zabezpieczenie i ochrona przed roszczeniami w odniesieniu do Zawartości

BEZ WZGLĘDU NA GWARANCJĘ PRZEDSTAWIONĄ W UMOWIE ZAWARTOŚĆ JEST UDOSTĘPNIANA W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJE („AS IS”) I W JAKIM JEST DOSTĘPNA („AS AVAILABLE”), ZE WSZYSTKIMI BŁĘDAMI, A KLIENT KORZYSTA Z ZAWARTOŚCI NA WŁASNE RYZYKO. IBM NIE UDZIELA ŻADNYCH INNYCH GWARANCJI (RĘKOJMIĘ RÓWNIEŻ WYŁĄCZA SIĘ), WYRAŻNYCH ANI DOMNIEMANYCH, W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, JAKOŚCI, WYDAJNOŚCI, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, NIENARUSZANIA PRAW, TYTUŁU WŁASNOŚCI ORAZ WSZELKICH GWARANCJI WYNIKAJĄCYCH Z PRZEBIEGU TRANSAKCJI, ZWYCZAJU LUB PRAKTYKI HANDLOWEJ W ZWIĄZKU Z ZAWARTOŚCIĄ. IBM NIE GWARANTUJE, ZE DOSTĘP DO ZAWARTOŚCI BĘDZIE NIEPRZERWANY LUB WOLNY OD BŁĘDÓW. NINIEJSZE ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE GWARANCJI MOGĄ BYĆ NIEWAŻNE W ŚWIETLE USTAWODAWSTWA NIEKTÓRYCH KRAJÓW, A KLIENT MOŻE MIEĆ PRAWA GWARANCYJNE WYNIKAJĄCE Z OBOWIĄZUJĄCEGO USTAWODAWSTWA, KTÓRYCH WYŁĄCZANIE LUB ZASTRZEŻENIE JEST NIEDOZWOLONE. KAŻDA TAKA GWARANCJA OBOWIĄZUJE TYLKO PRZEZ 30 (TRZYDZIEŚCI) DNI OD DATY WEJŚCIA W ŻYCIE NINIEJSZEJ UMOWY (CHYBA ŻE OBOWIĄZUJĄCE PRAWO STANOWI INACZEJ). WSZELKIE ZOBOWIĄZANIA IBM DO ZABEZPIECZENIA I OCHRONY KLIENTA W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY NIE DOTYCZĄ W ŻADEN SPOSÓB DOSTĘPU KLIENTA DO ZAWARTOŚCI I KORZYSTANIA Z NIEJ.

6.13 Warunki dotyczące Treści Twittera obowiązujące w odniesieniu do instytucji rządowych w Stanach Zjednoczonych

Treść Twittera stanowi „artykuły komercyjne” (commercial items) w rozumieniu przepisów FAR (48 C.F.R.) 2.101, a także „komercyjne oprogramowanie komputerowe” (commercial computer software) i „dokumentację do komercyjnego oprogramowania komputerowego” (commercial computer software documentation) w rozumieniu przepisów 48 C.F.R. 12.212. Używanie, modyfikowanie, powielanie, publikowanie, prezentowanie, wyświetlanie, ujawnianie lub dystrybuowanie Treści Twittera bądź tworzenie na jej podstawie prac pochodnych przez jakikolwiek organ rządowy jest zabronione, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dozwolonych w niniejszych Warunkach Używania. Ponadto każde wykorzystanie Treści Twittera przez organy rządu Stanów Zjednoczonych musi być zgodne z przepisami 48 C.F.R. 12.212 i 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Jeśli Klient używa Treści Twittera w ramach pełnionych przez siebie funkcji jako pracownik lub przedstawiciel organu rządu Stanów Zjednoczonych, rządu dowolnego stanu lub samorządu lokalnego, ale nie ma zdolności prawnej do zaakceptowania klauzul dotyczących jurysdykcji, sądu właściwego lub innych klauzul tych przepisów, to wówczas klauzule te nie mają zastosowania do takiego organu, ale tylko w zakresie, w jakim zezwala na to obowiązujące prawo. Wykonawcą/producentem jest firma Twitter, Inc. z siedzibą pod adresem 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103, Stany Zjednoczone.

Dodatek A

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) to usługa sieciowa, która umożliwia Klientowi uzyskiwanie dostępu do Zawartości niektórych Aplikacji Osób Trzecich i/lub Serwisów Osób Trzecich, pod warunkiem dostępności takich Aplikacji Osób Trzecich i/lub Serwisów Osób Trzecich. Ponadto Użytkownicy tej usługi IBM SaaS mogą definiować tematy, tworzyć i wprowadzać zapytania, przeprowadzać interaktywną analizę oraz wyświetlać wyniki za pomocą gotowych raportów. Klient ponosi odpowiedzialność za rezultaty uzyskane w wyniku korzystania z usługi IBM SaaS (w tym opcjonalnych usług Jump Start).

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

W ramach usługi IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start Użytkownicy otrzymują maksymalnie 40 godzin pomocy dotyczącej funkcji usługi IBM Social Media Analytics as a Service, do wykorzystania w ciągu początkowego okresu 90 dni.

Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia również zostaje wyłączona).

1. Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** – zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** – składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** – pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a użytkownicy Klienta nie mogą korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których mają uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
 - planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
 - zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - nieprzestrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
 - zastosowania się przez IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznanie z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym pojawiła się ta Reklamacja.
- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależę od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie Poziomu Usług osiągniętego w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

- d. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- f. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć dziesięciu procent (10%) sumy równej jednej dwunastej (1/12) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy definiuje się następująco:

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr/> 43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% osiągniętą w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	---

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników lub zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.