

IBM Social Media Analytics (SaaS)

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

IBM SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarificare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarificare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarificare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Document** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Document este un volum finit de date încadrat de un antet de document și o înregistrare finală, care marchează începutul și sfârșitul acestuia, sau orice tip de document fizic sau electronic definit în IBM SaaS, inclusiv, dar fără a se limita la: facturi, comenzi de vânzare, comenzi de cumpărare, cotații, planificări, planuri, returnări, livrări, chitanțe și instrumente financiare. Fiecare drept de utilizare O Mie de Documente reprezintă o mie de Documente. Trebuie obținute drepturi O Mie de Documente suficiente pentru a acoperi numărul total de Documente procesate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

Drepturile pentru documente sunt vândute în incremente de 250.000.

- b. **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

3.3 Tarifele pentru Servicii La Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

Oferta de servicii Social Media Analytics (SaaS) Jump Start va fi facturată la început, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional. Serviciile sunt achiziționate per Angajament și expiră la 90 de zile de la cumpărare, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea uneia dintre următoarele:

4.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

4.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

4.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, printr-un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Definiții Suplimentare

IBM SaaS – după cum este definit în Contract, este un serviciu software și nu include Conținut, Aplicații Terță Parte sau Site-uri Terță Parte.

Rapoarte de Analiză – înseamnă rezultatele sau ieșirea procesului de analizare și derivare a informațiilor din Conținut.

Conținut – înseamnă informații, software și date, inclusiv, dar fără a se limita la, orice date personale, hipertext, limbaj de marcare, fișiere, scripturi, programe, înregistrări, sunet, muzică, grafică, imagini, applet-uri sau servlet-uri care sunt create, furnizate, încărcate sau transferate de Client și orice utilizator autorizat de Client. De asemenea, Conținutul include informații sau date care, în întregime sau parțial, sunt furnizate de către sau pentru Client sau sunt accesate în numele Clientului de către IBM sau furnizorii săi, de pe Site-uri Terță Parte.

Aplicații Terță Parte – înseamnă aplicații și software care sunt furnizate de persoane sau entități, altele decât IBM, și care interoperează cu IBM SaaS.

Site-uri Terță Parte – înseamnă site-urile web terță parte, incluzând, dar fără a se limita la, cele cu conținut media social, cum ar fi Facebook, Klout și Twitter.

ID de Tweet – înseamnă numărul unic de identificare generat pentru fiecare Tweet.

Tweet – înseamnă o postare publică, cu un corp text ce nu depășește 140 de caractere, creat de orice utilizator final al serviciului Twitter.

Conținut Twitter – înseamnă Tweet-urile, ID-urile de Tweet, informațiile de profil publice ale utilizatorilor finali Twitter și orice alte date și informații Twitter făcute disponibile pentru Client.

Mărci Twitter – Numele Twitter sau emblemele pe care IBM le face disponibile pentru Client. Utilizarea de către Client a Mărcilor Twitter este subiect al acestui Contract și al Directivelor privind Mărcile Twitter, aflate la <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Utilizarea Internă

În plus față de restricțiile din Contract privind utilizarea IBM SaaS, rapoartele, rezultatele și celelalte ieșiri obținute din IBM SaaS sunt furnizate numai pentru utilizarea internă de către Client și nu pot fi utilizate pentru a furniza servicii terțelor părți. Clientul nu poate sublicenția, închiria, da în leasing sau face disponibile în alt fel pentru terțe părți rapoartele, rezultatele sau alte ieșiri obținute din IBM SaaS.

6.3 Accesarea și Utilizarea Conținutului, Aplicațiilor Terță Parte și Site-urilor Terță Parte

IBM SaaS furnizează o modalitate cu ajutorul căreia Clientul poate selecta și accesa Conținutul din Aplicațiile Terță Parte și Site-urile Terță Parte, pentru a fi utilizat de către Client numai în cadrul IBM SaaS. Conținutul nu este deținut și nici controlat de IBM sau furnizorii săi, iar IBM și furnizorii săi nu licențiază și nici nu furnizează în alt fel drepturile incluse în Conținut. Conținutul poate include materiale care sunt ilegale, inexacte, eronate, indecente sau inacceptabile din alt motiv. IBM și furnizorii săi nu au nicio obligație privind examinarea, filtrarea, verificarea, editarea sau înlăturarea oricărui Conținut. Însă IBM sau furnizorii săi pot, la discreția lor, face aceasta.

IBM SaaS poate conține caracteristici proiectate să interopereze cu Aplicațiile Terță Parte și Site-urile Terță Parte (de exemplu, aplicații Facebook sau Twitter). În plus față de autorizările cerute în Contract pentru Conținut, Clientul va furniza către IBM autorizările necesare și accesul la Conținut, Aplicații Terță Parte și Site-uri Terță Parte pentru a opera IBM SaaS în numele Clientului. Pentru a accesa sau utiliza Conținut, Aplicații Terță Parte și Site-uri Terță Parte, Clientului i se poate cere să încheie acorduri separate cu respectivele terțe părți. IBM nu face parte din niciun astfel de acord separat și, ca o condiție expresă a acestor Termeni de utilizare, Clientul este de acord să respecte termenii unor astfel de acorduri separate.

Atunci când utilizează Conținut pe care îl accesează ca parte a acestui IBM SaaS, Clientul are permisiunea strictă de: (a) a analiza Conținutului și a genera Rapoarte de Analiză, după cum permite funcționalitatea IBM SaaS; și (b) a afișa Conținutul exclusiv în cadrul IBM SaaS.

Când afișează Conținut Twitter, Clientul trebuie să-l afișeze în conformitate cu cerințele Twitter privind afișarea, aflate la <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Când accesează Conținut Twitter ca parte a acestui SaaS, Clientul are permisiunea strictă de a afișa Mărcile Twitter numai pentru a menționa Twitter ca sursă a Conținutului Twitter, conform celor specificate aici.

6.4 Restricții

În plus față de condițiile de utilizare specificate în Contract cu privire la IBM SaaS, Clientul:

- a. Nu va accesa sau utiliza Site-uri Terță Parte, Aplicații Terță Parte sau Conținut cu IBM SaaS, incluzând, dar fără a se limita la, copierea, modificarea sau crearea oricăror lucrări derivate, dacă prin aceasta se încalcă legile aplicabile privind confidențialitatea sau orice alte legi, termenii oricăror licențe terță parte, acorduri sau orice alți termeni și restricții.
- b. Nu va distribui, demonstra, afișa sau face disponibil în alt fel IBM SaaS sau Conținutul pentru orice terță parte, decât dacă este permis de acordul încheiat cu furnizorul Conținutului.
- c. Nu va accesa sau utiliza nicio parte a IBM SaaS pentru a crea sau contribui la un produs sau serviciu concurent.
- d. Nu va agrega, memora în cache sau stoca date privind locația sau informații geografice din Conținut într-un mod separat de Conținutul cu care sunt asociate și nu va utiliza datele privind locația sau informațiile geografice incluse în Conținut pentru niciun motiv în afara identificării locației etichetate într-un Tweet.
- e. Nu va combina Conținutul cu alte date, cu excepția situațiilor în care Conținutul poate fi întotdeauna asociat în mod clar cu sursa; de exemplu, un Tweet nu va fi combinat decât atunci când se poate stabili cu claritate apartenența la Twitter.
- f. Nu va utiliza Conținutul accesat ca parte a IBM SaaS pentru a realiza analize privind un grup mic de persoane sau o persoană individuală, pentru orice scop ilegal sau discriminatoriu.
- g. Nu va realiza vizualizarea, filtrarea sau tratarea Conținutului în scopul afișării publice a Conținutului pentru consumatori, incluzând, dar fără a se limita la, orice afișare a Conținutului pentru evenimente de divertisment și media de comercializare la scară largă, integrări sau vizualizări de widget-uri online, emisiuni de televiziune, reclame 'e-billboard' exterioare sau alt mediu de acest fel.
- h. Nu va utiliza Conținutul sau analize ale acestuia din IBM SaaS ca parte a unei rețele de publicitate, cu excepția cazului în care se primește în mod expres autorizarea scrisă de la Site-ul Terță Parte sau Aplicația Terță Parte asociată cu Conținutul.
- i. Nu va utiliza Conținutul Twitter sau analize ale acestuia din IBM SaaS în scopul creării unei aplicații care realizează o serie de măsurători regulate, bazate pe timp, utilizând aceleași metodologii, sau unele similare, în vederea comparării performanței programelor TV de-a lungul timpului, sau pentru un set sau subset definit de alte programe TV.
- j. Nu va utiliza niciun fel de indici agregați de măsurare a utilizatorilor, cum ar fi numărul de utilizatori sau de conturi Twitter, obținuți în timpul accesării sau utilizării Conținutului ca parte a IBM SaaS, pentru orice scop, cu excepția cazului în care se primește în mod expres autorizarea scrisă de la Site-ul Terță Parte sau Aplicația Terță Parte asociată cu Conținutul.
- k. Nu va utiliza Conținutul pentru niciun alt scop în afara scopului limitat permis în baza acestui Contract.

6.5 Terminarea bazată pe Acțiuni ale unei Terțe Părți

6.5.1 Terminarea de către IBM

În plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, dacă un furnizor nu mai face disponibil un Site Terță Parte, o Aplicație Terță Parte sau Conținutul sau dacă impune termeni care implică o sarcină sau un risc important pentru IBM și furnizorii și clienții săi sau orice terță parte, sau dacă IBM știe sau are motive să creadă că procesarea unui anumit conținut cu ajutorul IBM SaaS încalcă drepturile (inclusiv drepturile privind proprietatea intelectuală) oricărei terțe părți, IBM poate înceta furnizarea caracteristicilor corespondente ale IBM SaaS fără a acorda Clientului nicio rambursare, creditare sau altă compensație.

Clientul va notifica cu promptitudine IBM despre orice eveniment sau circumstanță legată de utilizarea de către Client a IBM SaaS, despre care Clientul a aflat că poate cauza o reclamație sau o pretenție în baza utilizării de către Client a IBM SaaS. La cererea IBM, Clientul va furniza către IBM toate informațiile relevante privind un astfel de eveniment sau circumstanță.

6.5.2 Terminarea de către Client

În plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, dacă un furnizor nu mai face disponibilă o Aplicație Terță Parte, un Site Terță Parte sau Conținutul sau dacă modifică în mod substanțial termenii în baza cărora se asigură disponibilitatea și Clientul demonstrează că o astfel de indisponibilitate afectează semnificativ și permanent capabilitatea Clientului de a utiliza IBM SaaS, atunci Clientul poate notifica IBM cu privire la intenția Clientului de a termina abonamentul IBM SaaS, în întregime sau parțial. Un astfel de abonament IBM SaaS se va termina efectiv la 30 de zile după notificare, exceptând cazul în care, în cursul perioadei de 30 de zile, devin din nou disponibile serviciile terță parte respective. În eventualitatea terminării în baza acestei secțiuni, IBM va rambursa Clientului orice tarife plătite în avans ce acoperă partea rămasă din abonamentele terminate, de la data efectivă a terminării până la termen.

Clientul nu va avea niciun drept de a termina în baza oricărei declarații a IBM privind direcția viitoare sau intenția sa privind IBM SaaS sau orice Site Terță Parte, Aplicație Terță Parte sau Conținut. Exceptând cele prevăzute aici, Clientul nu va avea niciun drept de a termina și nici de a primi orice fel de rambursări, credite sau o altă compensație ca urmare a indisponibilității oricăror produse sau servicii terță parte.

6.6 Accesarea și Stocarea

La terminarea sau expirarea acestui Contract, IBM nu va avea nicio obligație privind memorarea în cache, stocarea sau asigurarea disponibilității în alt fel pentru orice interogări, Conținut sau rezultate ale clientului și alte ieșiri obținute de Client în urma utilizării IBM SaaS.

6.7 Limitele Utilizării

Utilizarea de către Client a IBM SaaS poate fi supusă unor limitări, cum ar fi limitele privind stocarea, numărul de interogări sau alte limite și restricții. Ca o Limitare suplimentară a Utilizării, Clientul nu poate accesa IBM SaaS în scopul monitorizării disponibilității, performanței sau funcționalității IBM SaaS sau pentru orice alt scop ce ține de benchmarking sau competitivitate. Limitele utilizării vor fi specificate în documentația utilizatorului sau în IBM SaaS online. La cerere, IBM SaaS poate furniza informații care să-i permită Clientului să monitorizeze utilizarea. În cazul în care un Client depășește limitele utilizării, IBM, la discreția sa, poate colabora cu Clientul pentru a reduce utilizarea astfel încât să fie respectate limitele de utilizare.

6.8 Confidențialitatea

Clientul este de acord că IBM poate utiliza cookie-uri și tehnologii de urmărire pentru a colecta informații identificabile ca personale în vederea strângerii statisticilor de utilizare și informațiilor concepute pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor și/sau a adaptarea interacțiunilor cu utilizatorii în conformitate cu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 Încălcarea Drepturilor de Autor

Respectarea drepturilor de proprietate intelectuală ale terților este parte a politicii IBM. Pentru a raporta încălcarea unui material protejat de drepturi de autor, vă rugăm să vizitați Paginile de observații Digital Millennium Copyright Act, la <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Utilizările Interzise

Următoarele utilizări sunt interzise de Red Hat:

Nu este permisă Utilizarea care implică un Risc Mare: Clientul nu poate utiliza IBM SaaS în nicio aplicație sau situație în care o eroare IBM SaaS ar putea determina decesul sau rănirea gravă a unei persoane sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător ("Utilizare cu Risc Mare"). Exemplele de Utilizare cu Risc Mare includ, dar fără a se limita la, următoarele: aparate de zbor sau alte modalități prin care se realizează transportul unui număr mare de oameni, instalații nucleare sau chimice, sisteme pentru salvarea vieții, echipament medical implantabil, vehicule cu motor sau sisteme de armament. Utilizarea cu Risc Mare nu include utilizarea IBM SaaS în scopuri administrative, pentru stocarea datelor de configurație, instrumente pentru inginerie și/sau configurare sau alte aplicații care nu sunt destinate controlului și care, în urma unei defecțiuni, nu determină moartea sau rănirea persoanelor sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător. Aceste aplicații care nu sunt destinate

controlului pot să comunice cu aplicațiile care asigură controlul, dar trebuie să nu fie implicate direct sau indirect în funcția de control.

6.11 Materiale Eșantion

În IBM SaaS pot fi incluse unele componente sau alte materiale identificate ca Materiale Eșantion. Clientul poate copia sau modifica Materialele Eșantion numai pentru utilizare internă și cu condiția ca această utilizare să fie în limitele drepturilor acordate de licență în baza acestui Contract, dar Clientul nu poate altera sau șterge observațiile sau informațiile privind dreptul de autor care sunt incluse în Materialele Eșantion. IBM furnizează Materialele Eșantion fără nicio obligație privind suportul și "CA ATARE", FĂRĂ NICIUN FEL DE GARANȚIE, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUZÂND GARANȚIA PENTRU TITLU, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT SAU LIPSA INTERFERENȚELOR ȘI GARANȚIILE SAU CONDIȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA ȘI ADECVAREA PENTRU UN ANUMIT SCOP.

6.12 Declinarea Răspunderii privind Garanția și Despăgubirea pentru Conținut

FĂRĂ A ȚINE CONT DE GARANȚIA STABILITĂ ÎN CONTRACT, CONȚINUTUL ESTE FURNIZAT EXCLUSIV "CA ATARE", "AȘA CUM ESTE DISPONIBIL", CU TOATE ERORILE SALE, IAR UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI SE FACE PE PROPRIUL RISC. IBM NU OFERĂ, ȘI PRIN ACEASTA ÎȘI DECLINĂ RESPONSABILITATEA CU PRIVIRE LA ORICE GARANȚII, EXPRESE SAU IMPLICITE, INCLUZÂND TOATE GARANȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA, CALITATEA, PERFORMANȚA, POTRIVIREA PENTRU UN ANUMIT SCOP, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT, TITLUL ȘI ORICE GARANȚIE LEGATĂ DE UN ACORD COMERCIAL, UTILIZARE SAU PRACTICILE COMERCIALE, PRIVIND CONȚINUTUL. IBM NU GARANTEAZĂ CĂ ACCESUL LA CONȚINUT SE VA REALIZA FĂRĂ ÎNTRERUPERI ȘI FĂRĂ ERORI. ESTE POSIBIL CA ACEASTĂ DECLINARE A RĂSPUNDERII PRIVIND GARANȚIA SĂ NU FIE VALABILĂ ÎN ANUMITE JURISDICȚII, IAR CLIENTUL SĂ AIBĂ DREPTURI PRIVIND GARANȚIA ÎN BAZA UNOR LEGI LA CARE NU SE POATE RENUNȚA. ORICE ASTFEL DE GARANȚIE ESTE VALABILĂ NUMAI PENTRU UN INTERVAL DE TREIZECI (30) DE ZILE DE LA DATA EFECTIVĂ A ACESTUI CONTRACT (CU EXCEPȚIA CAZULUI ÎN CARE LEGEA RESPECTIVĂ PREVEDE ALTCEVA). CU PRIVIRE LA ACCESAREA ȘI UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI, NU SE APLICĂ NICI OBLIGAȚIE PENTRU IBM DE A DESPĂGUBI CLIENTUL ÎN BAZA ACESTUI CONTRACT, ÎN NICIUN FEL.

6.13 Termenii Twitter pentru Utilizarea Guvernamentală în Statele Unite

Conținutul Twitter este un "articol comercial", după cum este definit termenul în 48 C.F.R. 2.101, ce constă în "software de computer comercial" și "documentația software-ului de computer comercial", după cum sunt utilizați acești termeni în 48 C.F.R. 12.212. Este interzisă orice utilizare, modificare, derivare, reproducere, ediție, redare, afișare, dezvăluire sau distribuție a Conținutului Twitter, de către orice entitate guvernamentală, cu excepția celor permise expres de către acești Termeni de Utilizare. În plus, orice utilizare de către entitățile guvernamentale S.U.A. trebuie să fie în conformitate cu 48 C.F.R. 12.212 și 48 C.F.R. 227.7202-1 până la 227.7202-4. În cazul în care Clientul utilizează Conținutul Twitter în calitate sa oficială de angajat sau reprezentant al unei entități guvernamentale S.U.A., statale sau locale și Clientul nu poate, din punct de vedere legal, să accepte jurisdicția, competența teritorială sau alte clauze incluse aici, atunci aceste clauze nu se vor aplica pentru o astfel de entitate, dar numai în măsura stabilită de către legile aplicabile. Contractorul/producătorul este Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Anexa A

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) este un serviciu online care permite Clientului să acceseze Conținutul din anumite Aplicații Terță Parte și/sau Site-uri Terță Parte, cu condiția disponibilității Site-urilor Terță Parte și/sau Aplicațiilor Terță Parte, și permite Utilizatorilor IBM SaaS definirea subiectelor, crearea și trimiterea interogărilor, realizarea analizei interactive și vizualizarea rezultatelor utilizând rapoarte preconfigurate. Clientul este responsabil pentru rezultatele obținute prin utilizarea IBM SaaS (inclusiv a serviciilor Jump Start opționale).

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start permite Utilizatorului IBM SaaS, pe durata perioadei inițiale de 90 de zile, până la 40 de ore de asistență privind funcționalitatea IBM Social Media Analytics as a Service.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.

- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru un nivel de realizare a serviciului de 98,8% în Luna Contractată
--	--

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client, pentru IBM SaaS.