

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Social Media Analytics (SaaS)

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Tieto Podmienky používania sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement alebo zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, podľa toho, ktorá sa uplatňuje, (ďalej len „Zmluva“) a spoločne s Podmienkami používania tvoria úplnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Služba IBM SaaS sa predáva na základe nasledujúcich platobných metrík, ako je stanovené v Transakčnom dokumente:

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

2. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrík špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. **Dokument** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Dokument je konečná množina údajov ohraničená prvým a posledným záznamom dokumentu, ktoré označujú začiatok a koniec akéhokoľvek fyzického alebo elektronického typu dokumentu definovaného v službe IBM SaaS vrátane, ale bez obmedzenia na: faktúr, predbežných objednávok, nákupných objednávok, cenových ponúk, rozvrhov, plánov, návratiek, prepravných dokladov, príjmových dokladov a finančných nástrojov. Oprávnenia na Tisíc Dokumentov predstavujú Tisíc Dokumentov. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení na Tisíc dokumentov, ktorý pokryje celkový počet Dokumentov spracovaných v rámci tejto služby IBM SaaS počas Doby merania určenej v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení (PoE) alebo v Transakčnom dokumente.
Oprávnenia Dokument je možné zakúpiť v prírastkoch po 250 000.
- b. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných a školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak skutočné využívanie služby IBM SaaS Zákazníkom počas obdobia merania presiahne úroveň oprávnenia uvedenú v Potvrdení o oprávnení, Zákazníkovi sa bude fakturovať nadmerné využívanie v súlade s ustanoveniami Transakčného dokumentu.

3.3 Poplatky za Služby na diaľku (ľudské)

Ponuka služieb Social Media Analytics (SaaS) Jump Start bude účtovaná vopred tak, ako je to určené v Transakčnom dokumente. Služby sa zakupujú podľa počtu Nasadení a ich platnosť uplynie 90 dní po zakúpení bez ohľadu na to, či sa využili všetky hodiny.

4. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

To, či sa služba IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného, bude určené v Potvrdení o oprávnení Zákazníka, a to prostredníctvom niektorej z nasledujúcich možností:

4.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak IBM alebo jej IBM Business Partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia platnosti, práve prebiehajúca Doba predplatného bude automaticky obnovená buď na jeden rok alebo na rovnakú dobu trvania ako je pôvodná Doba predplatného, uvedená v Potvrdení o oprávnení.

4.2 Priebežné vyúčtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nebude chcieť ďalej používať službu IBM SaaS a bude chcieť zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo obchodnému partnerovi IBM doručiť výpoveď najneskôr deväťdesiat (90) dní vopred, v ktorej požiada o zrušenie poskytovania služby IBM SaaS Zákazníkovi. Po zrušení prístupu Zákazníka budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

4.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak bude chcieť Zákazník pokračovať v používaní služby IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u Obchodného partnera IBM objednať nákup novej Doby predplatného.

5. Technická podpora

Počas trvania Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že má k dispozícii prístup k službe IBM SaaS, je technická podpora pre službu IBM SaaS poskytovaná prostredníctvom systému ohlasovania problémov online. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v publikácii IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Podnikový komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo ste v ohrození nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
4	Minimálny obchodný dopad: Otázka alebo netechnická požiadavka.	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

6. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

6.1 Ďalšie definície

IBM SaaS – v súlade s definíciou v Zmluve ide o softvérovú službu, ktorá nezahŕňa žiaden Obsah, Aplikácie tretích strán, ani Lokality tretích strán.

Analytické zostavy – znamenajú výsledky alebo výstup procesu analýzy a odvodenia informácií z Obsahu.

Obsah – znamená informácie, softvér a údaje, vrátane (ale bez obmedzenia na) akékoľvek osobné údaje, hypertext, značkový jazyk, súbory, skripty, programy, záznamy, nahrávky, zvuky, hudbu, grafiku, obrázky, aplety alebo servlety, ktoré sú vytvorené, poskytované, odoslané alebo prenesené Zákazníkom a ktorýmkoľvek užívateľom, ktorého Zákazník autorizuje. Obsah zahŕňa aj informácie alebo údaje z Lokality tretích strán, ktoré sú v celku alebo ako časť poskytované Zákazníkom alebo pre Zákazníka, alebo ku ktorým v mene Zákazníka pristupuje IBM a dodávateľa IBM.

Aplikácie tretích strán – znamená aplikácie a softvér, ktoré poskytujú jednotlivci alebo entity mimo IBM a ktoré spolupracujú so službou IBM SaaS.

Lokality tretích strán – znamenajú webové stránky tretích strán, vrátane, ale bez obmedzenia na lokality, ktoré zahŕňajú obsah sociálnych médií, ako napríklad Facebook, Klout a Twitter.

Identifikátor správy v službe Twitter – je jedinečné identifikačné číslo vygenerované pre jednotlivé Správy v službe Twitter.

Správy v službe Twitter – sú verejné správy s textovým telom s dĺžkou maximálne 140 znakov od koncových užívateľov služby Twitter.

Obsah Twitter – znamená Tweety a ID tweetov, verejné profilové informácie koncového užívateľa Twitter a všetky ostatné údaje a informácie Twitter, ktoré sú sprístupnené Zákazníkovi.

Značky Twitter – Názov alebo logá Twitter, ktoré IBM sprístupní Zákazníkovi, a Zákazníkovo využívanie Značiek Twitter, podliehajú ustanoveniam tejto Zmluvy a smerniciam Twitter Brand Assets and Guidelines, ktoré sa nachádzajú na stránke <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Interné použitie

Okrem obmedzení vzťahujúcich sa na použitie služby IBM SaaS, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, sú zostavy, výsledky a iné výstupy získané zo služby IBM SaaS poskytované iba za účelom interného použitia Zákazníka a nesmú byť použité pri poskytovaní služieb tretím stranám. Zákazník nesmie tretím stranám následne poskytovať licencie, prenajímať, požičiavať, ani iným spôsobom sprístupňovať zostavy, výsledky a ostatné výstupy zo služby IBM SaaS.

6.3 Prístup k Obsahu, Aplikáciám tretích strán a Lokalitám tretích strán a ich používanie

Služba IBM SaaS umožňuje Zákazníkovi vyberať a pristupovať k Obsahu z Aplikácií tretích strán a Lokality tretích strán, za účelom ich použitia výhradne v službe IBM SaaS. Tento Obsah nevlastní ani nekontroluje spoločnosť IBM ani jej dodávateľa a spoločnosť IBM ani jej dodávateľa neposkytujú licenciu ani iným spôsobom neposkytujú žiadne práva na používanie tohto Obsahu. Obsah môže zahŕňať nelegálne, nepresné, zavádzajúce, neprístojné alebo iné sporné materiály. Spoločnosť IBM ani jej dodávateľa nie sú žiadnym spôsobom povinní kontrolovať, filtrovať, overovať, upravovať alebo odstrániť Obsah. Spoločnosť IBM alebo jej dodávateľa však môžu, na základe svojho vlastného uváženia, tak učiniť.

Služba IBM SaaS môže obsahovať funkcie určené na spoluprácu s Aplikáciami tretích strán a Lokality tretích strán (ako sú aplikácie Facebook alebo Twitter). Okrem oprávnení vyžadovaných podľa ustanovení Zmluvy na Obsah, poskytne Zákazník IBM aj nevyhnutné oprávnenia a prístup k Obsahu, Aplikáciám tretích strán a Lokality tretích strán, aby mohla IBM prevádzkovať službu IBM SaaS v mene Zákazníka. Prístup k Obsahu, Aplikáciám tretích strán a Lokality tretích strán, alebo ich využívanie môžu vyžadovať, aby Zákazník uzavrel samostatné zmluvy s predmetnými tretími stranami. Výslovnou

podmienkou týchto Podmienok používania je, že spoločnosť IBM nesmie byť zmluvnou stranou týchto samostatných zmlúv. Zákazník sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia týchto samostatných zmlúv.

Pri využívaní Obsahu, ku ktorému Zákazník pristupuje v rámci tejto služby IBM SaaS, má Zákazník výhradne povolenie na: (a) vykonanie analýzy Obsahu a vytvorenie Analytických zostáv umožnených funkčnosťou služby IBM SaaS a (b) zobrazenie Obsahu výhradne v rámci služby IBM SaaS.

Keď Zákazník zobrazuje Obsah služby Twitter, musí ho zobraziť v súlade s požiadavkami zobrazovania Twitter zverejnenými na stránke <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Pri využívaní Obsahu služby Twitter, ku ktorému pristupuje prostredníctvom tejto služby IBM SaaS, je zákazníkovi striktné povolené zobraziť Označenia Twitter výhradne ako priradenie servera Twitter ako zdroja Obsahu služby Twitter, ako je to stanovené v tomto dokumente.

6.4 Obmedzenia

Okrem podmienok týkajúcich sa používania služby IBM SaaS, ktoré sú uvedené v Zmluve, Zákazník nesmie:

- a. pri prístupe a využívaní Lokality tretích strán, Aplikácií tretích strán alebo Obsahu v službe IBM SaaS vykonať (vrátane, ale bez obmedzenia na) kopírovanie, úpravu alebo tvorbu odvodených diel v prípade, že by takéto konanie porušovalo príslušné právne predpisy alebo inú legislatívu alebo podmienky akýchkoľvek licencií alebo zmlúv tretích strán alebo iné podmienky a obmedzenia,
- b. distribuovať, predvádzať, zobrazovať alebo iným spôsobom sprístupniť službu IBM SaaS alebo Obsah akejkoľvek tretej strane, pokiaľ to nepovoľuje zmluva s poskytovateľom Obsahu,
- c. pristupovať k akejkoľvek časti služby IBM SaaS alebo ju používať za účelom vytvorenia alebo podieľania sa na konkurenčnom produkte alebo službe,
- d. samostatne a mimo súvisiaci Obsah zoskupovať, ukladať do pamäte cache alebo ukladať inam údaje o umiestnení alebo geografické informácie, ktoré sú súčasťou tohto Obsahu, ani použiť údaje o umiestnení alebo geografické informácie, ktoré sú súčasťou tohto Obsahu, za akýmkoľvek iným účelom než je identifikácia umiestnenia označeného v Tweete,
- e. miešať Obsah s inými údajmi, pokiaľ nebude Obsah jasne označený a priradený svojmu zdroju, napr. Tweet nesmie byť zamiešaný do iných údajov, pokiaľ nie je jasne označený a priradený zdroju Twitter,
- f. použiť Obsah sprístupnený ako súčasť služby IBM SaaS na vykonanie analýzy na malej skupine jednotlivcov alebo na jednej osobe za nelegálnym alebo diskriminačným účelom,
- g. poskytovať vizualizáciu, filtrovanie alebo extrakciu informácií z Obsahu za účelom verejného zobrazenia pre spotrebiteľov, vrátane akéhokoľvek zobrazenia Obsahu na masových trhových mediálnych alebo zábavných podujatiach, vo vizualizáciách alebo integráciách online widgetov, v televíznom vysielaní, na exteriérových elektronických billboardoch alebo prostredníctvom akéhokoľvek podobného média,
- h. použiť Obsah alebo analýzu, ktorá z neho bola vytvorená v službe IBM SaaS, ako súčasť reklamnej siete, pokiaľ na to nemá výslovné písomné oprávnenie od Lokality tretej strany alebo od Aplikácie tretej strany prepojenej s týmto obsahom,
- i. použiť Obsah Twitter alebo analýzu, ktorá z neho bola vytvorená v službe IBM SaaS, za účelom vytvorenia aplikácie, ktorá vykonáva pravidelné časové série meraní vykonaných pomocou rovnakých alebo podobných metodológií a s cieľom porovnať výkon televíznych programov v priebehu času alebo voči definovanej množine alebo podmnožine iných televíznych programov,
- j. použiť akékoľvek zoskupené užívateľské metriky, napríklad počet užívateľov alebo kont Twitter, získaných počas prístupu a akéhokoľvek použitia Obsahu ako súčasť služby IBM SaaS, pokiaľ na to nemá výslovné písomné oprávnenie od Lokality tretej strany alebo od Aplikácie tretej strany prepojenej s týmto obsahom,
- k. použiť Obsah na akýkoľvek iný účel, ktorý nespadá do účelov vymedzených a povolených ustanoveniami tejto Zmluvy.

6.5 Vypovedanie v dôsledku úkonov tretích strán

6.5.1 Vypovedanie zo strany spoločnosti IBM

Okrem práv na pozastavenie platnosti a vypovedanie, ktoré sú uvedené v Zmluve, ak poskytovateľ zruší prístup k Lokalite tretej strany, Aplikácii tretej strany alebo k Obsahu alebo ak stanoví podmienky, ktoré by predstavovali závažné bremeno alebo riziko pre spoločnosť IBM a jej dodávateľov, zákazníkov alebo akúkoľvek tretiu stranu, alebo ak spoločnosť IBM zistí alebo bude mať dôvodné podozrenie, že spracovanie konkrétneho obsahu v službe IBM SaaS porušuje práva (vrátane práva duševného vlastníctva) akejkoľvek tretej strany, môže spoločnosť IBM ukončiť poskytovanie príslušných funkcií služby IBM SaaS bez toho, že by tým Zákazníkovi vznikol nárok na vrátenie peňazí, udelenie dobropisu alebo inú kompenzáciu.

Zákazník bezodkladne oznámi spoločnosti IBM všetky udalosti alebo okolnosti súvisiace so Zákazníkovým využívaním služby IBM SaaS, u ktorých si je Zákazník vedomý, že by mohli viesť k sťažnostiam alebo nárokom voči Zákazníkovmu využívaniu služby IBM SaaS. Na žiadosť spoločnosti IBM poskytne Zákazník IBM všetky relevantné informácie súvisiace s takýmito udalosťami alebo okolnosťami.

6.5.2 Vypovedanie zo strany Zákazníka

Okrem práv na pozastavenie platnosti a vypovedanie, ktoré sú uvedené v Zmluve, ak poskytovateľ zruší prístup k Lokalite tretej strany, Aplikácii tretej strany alebo k Obsahu alebo ak závažným spôsobom zmení podmienky, na základe ktorých sú poskytované, a Zákazník preukáže, že táto nedostupnosť závažným a nezvratným spôsobom znemožňuje Zákazníkovu využívanie služby IBM SaaS, môže Zákazník oznámiť spoločnosti IBM svoj zámer vypovedať predplatné na službu IBM SaaS, či už ako celku alebo jej časti. Takéto predplatné služby IBM SaaS sa ukončí po uplynutí 30 dní od doručenia tohto oznámenia, pokiaľ sa v priebehu tohto 30-dňového obdobia neobnoví poskytovanie predmetných služieb tretích strán. V prípade vypovedania predplatného na základe okolností uvedených v tejto časti vráti spoločnosť IBM Zákazníkovi všetky vopred zaplatené poplatky pokrývajúce zostávajúce obdobie vypovedaného predplatného nasledujúce po dátume platnosti vypovedania.

Zákazníkovi nevznikne žiadne právo na vypovedanie predplatného na základe akýchkoľvek prehlásení zo strany spoločnosti IBM týkajúcich sa budúceho smerovania alebo zámerov vo vzťahu k službe IBM SaaS alebo k akejkoľvek Lokalite tretej strany, Aplikácii tretej strany, či Obsahu. Pokiaľ to nie je v tomto dokumente výslovne uvedené inak, Zákazníkovi nevznikne právo na vypovedanie predplatného ani na vrátenie peňazí, udelenie dobropisu alebo inú kompenzáciu v dôsledku nedostupnosti akýchkoľvek produktov alebo služieb tretích strán.

6.6 Prístup k údajom a ich skladovanie

Po vypovedaní alebo ukončení platnosti tejto Zmluvy nebude spoločnosť IBM povinná uložiť, skladovať alebo iným spôsobom sprístupniť akékoľvek Zákazníkovu vyhľadávania, Obsah alebo výsledky, ani iné výstupy Zákazníka, ktoré Zákazník získal využívaním služby IBM SaaS.

6.7 Obmedzenie používania

Zákazníkovu využívanie služby IBM SaaS môže podliehať obmedzeniam, ako napríklad obmedzenie ukladacieho priestoru, počtu vyhľadávania a iné limity a obmedzenia. Ďalším obmedzením využívania je, že Zákazník nesmie uskutočniť prístup k službe IBM SaaS za účelom monitorovania dostupnosti, výkonu alebo funkčnosti služby IBM SaaS, alebo za akýmkoľvek inými účelmi porovnania služby IBM SaaS s konkurenčnými produktmi. Tieto obmedzenia budú uvedené v užívateľskej dokumentácii alebo v online službe IBM SaaS. Služba IBM SaaS môže na vyžiadanie poskytovať informácie, na základe ktorých môže Zákazník monitorovať využívanie. Keď Zákazník prekročí limity využívania, spoločnosť IBM môže na základe svojho vlastného uváženia spolupracovať so Zákazníkom pri takom obmedzení využívania, aby Zákazník vyhovel stanoveným limitom.

6.8 Súkromie

Zákazník súhlasí s tým, že IBM môže využívať objekty cookie a technológie sledovania za účelom zhromažďovania osobných identifikovateľných informácií pre štatistiku využívania a informácií určených ako pomoc pri zlepšení zážitku užívateľov alebo prispôbení interakcie s užívateľmi (v súlade s vyhlásením <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>).

6.9 Neoprávnený zásah do autorských práv

Politikou spoločnosti IBM je rešpektovanie práv na duševné vlastníctvo ostatných. Ak chcete nahlásiť neoprávnený zásah do materiálu, ktorý je chránený autorským zákonom, navštívte stránku Digital Millennium Copyright Act Notices na adrese <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Zakázané použitie

Nasledujúce použitia sú zakázané spoločnosťou Red Hat:

Zákaz použitia v situáciách s vysokým rizikom: Zákazník nesmie využívať službu IBM SaaS v žiadnych aplikáciách a v žiadnych situáciách, v ktorých by zlyhanie služby IBM SaaS mohlo spôsobiť smrť alebo vážne fyzické zranenie akejkoľvek osoby alebo závažné fyzické alebo ekologické škody („Použitie v situáciách s vysokým rizikom“). Príkladmi použitia v situáciách s vysokým rizikom sú, okrem iných: letectvo alebo iné ľudské hromadné dopravné prostriedky, jadrové alebo chemické zariadenia, systémy na podporu životných funkcií, implantovateľné zdravotnícke zariadenia, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Použitie v situáciách s vysokým rizikom nezahŕňa použitie služby IBM SaaS na administratívne účely, ukladanie konfiguračných údajov, vo vývojových alebo konfiguračných nástrojoch alebo iných nekontrolovaných aplikáciách, zlyhanie ktorých by nespôsobil smrť, fyzické zranenie alebo závažné fyzické alebo ekologické škody. Tieto nekontrolované aplikácie môžu komunikovať s aplikáciami vykonávajúcimi kontrolu, avšak nesmú byť priamo či nepriamo zodpovedné za kontrolnú funkciu.

6.11 Vzorové materiály

IBM SaaS môže obsahovať niektoré komponenty alebo iné materiály označené ako Vzorové materiály. Zákazník môže Vzorové materiály kopírovať alebo upravovať výhradne za účelom interného použitia a za podmienky, že ide o použitie v súlade s licenčnými oprávneniami podľa podmienok tejto Zmluvy, avšak zároveň za podmienky, že Zákazník nesmie nahradiť, ani vymazať žiadne oznámenia a informácie o autorských právach, ktoré sú súčasťou Vzorových materiálov. IBM poskytuje Vzorové materiály "TAK AKO SÚ", bez záväzku poskytovať podporu, BEZ ZÁRUK AKÉHOKOL'VEK DRUHU, ČI UŽ VÝSLOVNÝCH ALEBO MLČKY PREDPOKLADANÝCH, VRÁTANE ZÁRUK VLASTNÍCKEHO NÁROKU, NENARUŠENIA ALEBO NEZASIAHNUTIA PRÁV A MLČKY PREDPOKLADANÝCH ZÁRUK A PODMIENOK OBCHODOVATEĽNOSTI A VHODNOSTI NA URČITÝ ÚČEL.

6.12 Odoprenie záruk a odškodnení súvisiacich s Obsahom

BEZ OHĽADU NA VYŠŠIE STANOVENÉ ZÁRUKY V TEJTO ZMLUVE, OBSAH JE POSKYTOVANÝ „TAK AKO JE“, „AKO JE DOSTUPNÝ“ SO VŠETKÝMI CHYBAMI, A ZÁKAZNÍK VYUŽÍVA OBSAH VÝHRADNE NA VLASTNÉ RIZIKO. SPOLOČNOSŤ IBM NEDÁVA A TÝMTO VÝSLOVNE ODMIETA AKÉKOL'VEK VYJADRENÉ A MLČKY PREDPOKLADANÉ ZÁRUKY, VRÁTANE, ALE BEZ OBMEDZENIA NA VŠETKY PREDPOKLADANÉ ZÁRUKY PREDAJNOSTI, KVALITY, VÝKONU, VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL, NEPORUŠENIA PRÁV, ZÁKONNOSTI NÁROKU A AKÉKOL'VEK ZÁRUKY ZALOŽENÉ NA PRIEBEHU ROKOVANÍ, POUŽITÍ ALEBO OBCHODNÝCH PRAKTÍK V SPOJENÍ S OBSAHOM. IBM NEGARANTUJE, ŽE PRÍSTUP K OBSAHU BUDE NEPRERUŠOVANÝ ALEBO BEZCHYBNÝ. TOTO ZRIEKNU Tie SA ZÁRUKY SA NEMUSÍ UPLATŇOVAŤ VO VŠETKÝCH JURISDIKCIÁCH A ZÁKAZNÍK MÔŽE MAŤ ĎALŠIE PRÁVA V SÚVISLOSTI SO ZÁRUKOU VYPLÝVAJÚCOU Z PRÁVNÝCH PREDPISOV, KTORÉ NIE JE MOŽNÉ ODOPRIEŤ ALEBO SA ICH ZRIEKNUŤ. TIETO ZÁRUKY SA VŠAK BUDÚ UPLATŇOVAŤ IBA TRIDSAŤ (30) DNÍ OD DÁTUMU, KEDY TÁTO ZMLUVA VSTÚPI DO PLATNOSTI (POKIAL PRÍSLUŠNÉ PRÁVNE PREDPISY NEURČUJÚ INAK). ŽIADEN ZO ZÁVÄZKOV IBM VO VECI ODŠKODNENIA ZÁKAZNÍKA PODĽA USTANOVENÍ TEJTO ZMLUVY SA ŽIADNYM SPÔSOBOM NEVZŤAHUJE NA ZÁKAZNÍKOV PRÍSTUP K OBSAHU A JEHO VYUŽÍVANIE.

6.13 Podmienky používania služby Twitter verejnými orgánmi spojených štátov

Obsah v službe Twitter je „komerčná položka“ (v súlade s definíciou tohto pojmu v zákone 48 C.F.R. 2.101 USA) pozostávajúca z „komerčného počítačového softvéru“ a „dokumentácie ku komerčnému počítačovému softvéru“ (v súlade s definíciami týchto pojmov v zákone 48 C.F.R. 12.212 USA). Použitie, úprava, vytváranie odvodených diel, reprodukcia, publikovanie, predvedenie, prezentovanie, zverejnenie alebo distribúcia Obsahu v službe Twitter ľubovoľným orgánom verejnej správy sú zakázané, pokiaľ to ustanovenia týchto Podmienok používania výslovne nepovoľujú. Okrem toho jeho použitie verejnými orgánmi USA musí byť v súlade so zákonmi 48 C.F.R. 12.212 a 48 C.F.R. 227.7202-1 až 227.7202-4. Ak Zákazník využíva Obsah služby Twitter v oficiálnom postavení ako zamestnanec alebo zástupca entity štátnej alebo miestnej vlády Spojených štátov a ak Zákazník z právneho hľadiska nemôže akceptovať príslušnosť, miesto alebo iné z tu uvedených ustanovení, potom sa tieto ustanovenia na predmetnú entitu nevzťahujú, ale len v rozsahu vyžadovanom platnou legislatívou. Zmluvným dodávateľom/výrobcom je spoločnosť Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Príloha A

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) je online služba, ktorá Zákazníkovi umožňuje prístup k Obsahu od konkrétnych Aplikácií tretích strán alebo Lokality tretích strán, za podmienky, že sú tieto Lokality tretích strán alebo Aplikácie tretích strán dostupné, a umožňuje Užívateľom služby IBM SaaS definovať témy, vytvárať a zadávať dotazy, vykonávať interaktívnu analýzu a zobrazovať výsledky pomocou vopred zbalených zostáv. Za výsledky získané používaním služby IBM SaaS (vrátane voliteľných služieb Jump Start) nesie zodpovednosť Zákazník.

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start povoľuje Užívateľovi IBM SaaS do 40 hodín (počas úvodného 90-dňového obdobia) pomoci týkajúcej sa funkčnosti IBM Social Media Analytics as a Service.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ktorá bude v platnosti na začiatku Doby predplatného Zákazníka alebo v čase jej obnovenia. Zákazník berie na vedomie, že táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

1. Definície

- a. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za platnú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. **Žiadosť** – predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Zákazníka v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- d. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe
 - udalostí alebo príčin, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
 - problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany
 - nespĺnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM
- e. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Žiadosť, musí na oddelení podpory zákazníkov IBM zaregistrovať lístok podpory pre problém so závažnosťou 1 pre všetky Udalosti do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí Žiadosť o Kredit za nedostupnosť predložiť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom sa vyskytol predmet tejto Žiadosti.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- d. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže odosielať len Žiadosti súvisiace s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude povinná udeliť Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými službami IBM SaaS v balíku služieb za ľubovoľný Zmluvný mesiac.

- e. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Žiadosti, so zľavou 50 %.
- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmie prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí IBM za službu IBM SaaS.

3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorého sa Žiadosť týka)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút <hr/> Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní)	= Kredit za nedostupnosť 2 % za dosiahnutú úroveň služieb 99,8 % počas Zmluvného mesiaca
---	--

4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IBM. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality alebo vývojových prostredí
- žiadosti zo strany užívateľov, hostí, účastníkov a oprávnených pozvaných osôb zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS