

IBM Social Media Analytics (SaaS)

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

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

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dokument** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Dokument je končna količina podatkov, zajetih v glavi dokumenta in zaključnem zapisu, ki označuje začetek in konec fizičnega ali elektronskega dokumenta, definiranega v IBM SaaS, vključno z računi, prodajnimi naročili, naročilnicami, ponodbami, razporedi, načrti, obračuni, pošiljkami, potrdili o prejemu in finančnimi instrumenti, vendar ne omejeno nanje. Vsako pooblastilo za tisoč dokumentov predstavlja tisoč dokumentov. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za tisoč dokumentov za pokritje skupnega števila dokumentov, obdelanih prek ponudbe IBM SaaS v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Pooblastila za dokumente so naprodaj v prirastkih po 250.000.

- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku izdan račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

3.3 Zaračunavanje oddaljenih storitev (ki jih zagotavlja osebe)

Ponudba storitev Social Media Analytics (SaaS) Jump Start bo zaračunana vnaprej, kot je določeno v transakcijskem dokumentu. Storitve se kupijo glede na sodelovanje in potečejo 90 dni po nakupu ne glede na to, ali uporabnik izkoristi vse ure ali ne.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

4.1 Samodejno podaljšanje

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določeno v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, ki je enako izvornemu obdobju, navedenemu v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevano podaljšanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "odpoved", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora pri IBM-ovem prodajnem predstavniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju oddati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

5. Tehnična podpora

V času naročniškega obdobja in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je za ponudbo IBM SaaS na voljo tehnična podpora prek spletnega sistema za poročanje o težavah. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena, samostojna ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Dodatne definicije

IBM SaaS – kot opredeljena v pogodbi, je storitev programske opreme in ne vključuje vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb.

Poročila analize – rezultati ali izhodni podatki iz postopka analize in izpeljave informacij iz vsebine.

Vsebina – informacije, programska oprema in podatki, kar med drugim vključuje osebne podatke, hipertekst, označevalni jezik, datoteke, skripte, programe, posnetke, zvok, glasbo, grafike, slike, programčke ali strežniške programčke, ki jih ustvarijo, zagotovijo, naložijo ali prenesejo naročnik in kateri koli njegovi pooblaščen uporabniki. Vsebina vključuje tudi informacije ali podatke, ki jih (delno ali v celoti) zagotovi naročnik ali so mu zagotovljene oziroma do katerih dostopa IBM ali njegovi dobavitelji v naročnikovem imenu s spletnih mest tretjih oseb.

Aplikacije tretjih oseb – aplikacije in programska oprema, ki jih zagotavljajo posamezniki ali subjekti (ne IBM) ter medsebojno delujejo s ponudbo IBM SaaS.

Spletna mesta tretjih oseb – neodvisna spletna mesta, kar med drugim vključuje spletna mesta z družabno vsebino, kot so Facebook, Klout in Twitter.

Tweet ID (ID tvita) – unikatna identifikacijska številka, ki se ustvari za vsak tvit.

Tweets (tviti) – javna objava s telesom besedila, ki ne presega 140 znakov, ki jo ustvari kateri koli končni uporabnik storitve Twitter.

Vsebina storitve Twitter – tweets (tviti), tweet IDs (ID-ji tvitov), javne informacije o profilu končnega uporabnika storitve Twitter ter kateri koli drugi podatki in informacije storitve Twitter, ki so na voljo naročniku.

Oznake Twitter – ime ali logotipi storitve Twitter, ki jih IBM da na voljo naročniku, pri čemer za naročnikovo uporabo oznak Twitter veljajo določbe iz te pogodbe ter smernice in sredstva glede blagovne znamke storitve Twitter na naslovu <https://Twitter.com/logo>.

6.2 Notranja uporaba

Poleg omejitev v pogodbi glede uporabe ponudbe IBM SaaS so poročila, rezultati in drugi izhodni podatki, pridobljeni iz ponudbe IBM SaaS, naročniku zagotovljeni samo za interno uporabo in se jih ne sme uporabljati za zagotavljanje storitev tretjim osebam. Naročnik takšnih poročil, rezultatov ali drugih izhodnih podatkov ne sme podlicencirati, izposojati ali dajati v najem oziroma kako drugače dati na voljo tretjim osebam.

6.3 Dostopanje do vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb ter njihova uporaba

Ponudba IBM SaaS naročniku zagotavlja način za izbiranje in dostop do vsebine iz aplikacij in spletnih mest tretjih oseb za naročnikovo uporabo izključno v okviru ponudbe IBM SaaS. Vsebina ni v lasti ali pod nadzorom družbe IBM oz. njenih dobaviteljev; prav tako družba IBM in njeni dobavitelji ne licencirajo ali drugače zagotavljajo pravic v vsebini. Vsebina lahko vključuje nezakonite, nepravilne, zavajajoče, nesposodne ali kako drugače neprimerne materiale. Družba IBM in njeni dobavitelji niso zavezani k pregledovanju, filtriranju, preverjanju, urejanju ali odstranjevanju vsebine. Vendar to lahko počnejo po lastni presoji.

Ponudba IBM SaaS lahko vsebuje funkcije za skupno uporabnost z aplikacijami in spletnimi mesti tretjih oseb (npr. aplikacije Facebook ali Twitter). Naročnik mora poleg pooblastil, zahtevanih v pogodbi za vsebino, IBM-u zagotoviti potrebna pooblastila in dostop do vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb za izvajanje ponudbe IBM SaaS v naročnikovem imenu. Naročnik bo morda moral skleniti ločene dogovore s tretjimi osebami za dostop do ali uporabo vsebine, aplikacij in spletnih mest tretjih oseb. Družba IBM ne sodeluje v nobenem takšnem ločenem dogovoru in izrecnem pogoju v okviru teh pogojev uporabe. Naročnik soglašaja, da bo upošteval določbe takšnih ločenih dogovorov.

Pri uporabi vsebine, do katere naročnik dostopa v okviru te ponudbe IBM SaaS, je naročniku izključno dovoljeno: (a) opraviti analizo vsebine in izdelati poročila analize, kot to dovoljuje funkcionalnost ponudbe IBM SaaS; ter (b) prikazovati vsebino samo v okviru ponudbe IBM SaaS.

Naročnik mora pri prikazovanju vsebine storitve Twitter upoštevati zahteve glede prikazovanja storitve Twitter, ki so na voljo na naslovu <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Ko naročnik uporablja vsebino storitve Twitter, do katere dostopa v okviru te ponudbe IBM SaaS, mu je izključno dovoljeno prikazovati oznake Twitter izključno za določanje storitve Twitter kot vir vsebine storitve Twitter, kot je določeno v tem dokumentu.

6.4 Omejitve

Poleg pogojev uporabe ponudbe IBM SaaS, navedenih v pogodbi, naročnik ne sme:

- a. dostopati do ali uporabljati spletnih mest, aplikacij ali vsebine tretjih oseb s ponudbo IBM SaaS, kar med drugim vključuje kopiranje, spreminjanje ali izdelavo izpeljanih del, če s tem krši veljavno zakonodajo o zasebnosti ali katero koli drugo zakonodajo, določbe katerih koli licenc tretjih oseb, dogovorov ali katerih koli drugih določb ali omejitev;
- b. razpošiljati, demonstrirati, prikazovati ali kako drugače dati na voljo ponudbe IBM SaaS ali vsebine kateri koli tretji osebi, razen če je to izrecno dovoljeno v skladu s pogodbo, sklenjeno s ponudnikom vsebine;
- c. dostopati do ali uporabljati katerega koli dela ponudbe IBM SaaS za izdelavo ali prispevanje h konkurenčnemu produktu ali storitvi;
- d. združevati, predpomniti ali shranjevati podatkov o lokaciji ali geografskih podatkov, ki jih vsebuje vsebina, ločeno od vsebine, s katero so takšni podatki povezani, oziroma uporabiti podatkov o lokaciji ali geografskih podatkov, vključenih v vsebino, za kateri koli namen, ki ni prepoznavanje lokacije, označene v tvitu;
- e. združiti vsebine z drugimi podatki, razen če bo mogoče vsebino vedno jasno povezati z virom (npr. tvita ni dovoljeno združiti, razen če ga je mogoče jasno povezati s storitvijo Twitter);
- f. uporabljati vsebine, ki je dostopna v okviru ponudbe IBM SaaS, za izvajanje analize na majhni skupini posameznikov ali enem samem posamezniku za kakršen koli nezakonit ali diskriminatoren namen;
- g. zagotoviti vizualizacije, filtriranja ali spreminjanja vsebine za namen javnega prikaza vsebine porabnikom, kar med drugim vključuje kakršen koli prikaz vsebine za namen medijev množičnega trga in zabavnih dogodkov, integracije ali vizualizacije spletnih gradnikov, televizijskih oddaj, zunanjih "e-plakatov" ali drugih podobnih medijev;
- h. uporabljati vsebine ali njene analize v ponudbi IBM SaaS kot del oglaševalskega omrežja, razen na podlagi pisnega pooblastila spletnega mesta ali aplikacije tretje osebe, povezane z vsebino;
- i. uporabljati vsebine storitve Twitter ali njene analize v ponudbi IBM SaaS za namen izdelave aplikacije, s katero se ustvarja reden, na časovnem obdobju temelječ niz meritev, izdelan na podlagi enakih ali podobnih metodologij za namen primerjave gledanosti televizijskega programa skozi čas ali primerjave z določenim naborom ali podnaborom drugih televizijskih programov;
- j. uporabljati kakršne koli agregirane uporabniške metrike, kot je število uporabnikov ali računov storitve Twitter, pridobljenih med dostopom do vsebine in njeno uporabo v okviru ponudbe IBM SaaS za kateri koli namen, razen na podlagi pisnega pooblastila spletnega mesta ali aplikacije tretje osebe, povezane z vsebino;
- k. uporabljati vsebine za kakršen koli drug namen, razen za omejeni namen, ki je dovoljen v okviru te pogodbe.

6.5 Odpoved na podlagi dejanj tretjih oseb

6.5.1 Odpoved s strani družbe IBM

V primeru, da ponudnik preneha zagotavljati spletno mesto ali aplikacijo tretje osebe ali vsebino oziroma uvede določbe, ki predstavljajo resno breme ali tveganje za IBM in njegove dobavitelje, stranke ali katere koli tretje osebe, ali če IBM ve oziroma upravičeno meni, da obdelava določene vsebine v okviru ponudbe IBM SaaS krši pravice (vključno s pravicami intelektualne lastnine) katere koli tretje osebe, lahko IBM poleg pravice do začasne prekinitve in odpovedi po tej pogodbi preneha zagotavljati zadevne funkcije ponudbe IBM SaaS, pri čemer naročnik ni upravičen do povračila stroškov, dobropisa ali drugega nadomestila.

Naročnik bo pravočasno obvestil IBM o katerem koli dogodku ali okoliščini v zvezi z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS, za katerega naročnik izve in bi lahko privedel do zahtevka ali zahteve zoper naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik bo IBM-u na njegovo zahtevo zagotovil vse zadevne informacije v zvezi s takšnim dogodkom ali okoliščino.

6.5.2 Odpoved s strani naročnika

V primeru, da ponudnik preneha zagotavljati aplikacijo ali spletno mesto tretje osebe ali vsebino oziroma bistveno spremeni pogoje, na podlagi katerih se zagotavljajo, ter naročnik dokaže, da takšna nerazpoložljivost znatno in trajno zmanjšuje njegovo zmožnost uporabe ponudbe IBM SaaS, lahko naročnik poleg pravice do začasne prekinitve in odpovedi po tej pogodbi obvesti IBM o svojem namenu, da (delno ali v celoti) odpove naročnino za ponudbo IBM SaaS. Takšna naročnina za ponudbo IBM SaaS se mora odpovedati v roku 30 dni od obvestila, razen če se je razpoložljivost storitev tretje osebe v 30-dnevem obdobju obnovila. V primeru odpovedi na podlagi tega razdelka bo IBM naročniku povrnil vse preplačane zneske za preostanek obdobja trajanja odpovedanih naročin po datumu začetka veljavnosti odpovedi.

Naročnik nima nobene pravice do odpovedi na podlagi IBM-ovih izjav glede prihodnjih ciljev ali namenov v zvezi s ponudbo IBM SaaS oziroma katerim koli spletnim mestom ali aplikacijo tretje osebe ali vsebino. Naročnik nima nobene pravice do odpovedi, niti ni upravičen do nobenega povračila stroškov, dobropisa ali drugega nadomestila za nerazpoložljivost katerega koli produkta ali storitve tretje osebe, razen v obsegu določil tega dokumenta.

6.6 Dostop in shranjevanje

Ob odpovedi ali poteku te pogodbe IBM ni zavezan k predpomnjenju, shranjevanju ali zagotavljanju naročnikovih poizvedb, vsebine ali rezultatov in drugih izhodnih podatkov, ki jih je naročnik pridobil z uporabo ponudbe IBM SaaS.

6.7 Omejitve uporabe

Za naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS lahko veljajo omejitve, na primer glede shranjevanja, števila poizvedb ali druge omejitve. Kot dodatno omejitev uporabe naročnik ne sme dostopati do ponudbe IBM SaaS za namene nadzora razpoložljivosti, zmogljivosti ali funkcionalnosti ponudbe IBM SaaS oziroma za katere koli druge namene primerjalnega preizkušanja ali konkurenčnosti. Omejitve uporabe bodo opredeljene v uporabniški dokumentaciji ali v spletni ponudbi IBM SaaS. Ponudba IBM SaaS lahko zagotavlja informacije na zahtevo, na podlagi katerih lahko naročnik nadzoruje uporabo. Če naročnik preseže omejitve uporabe, lahko IBM po svoji presoji sodeluje z naročnikom, da zmanjšata uporabo, da je v skladu z omejitvami uporabe.

6.8 Zasebnost

Naročnik soglaša, da lahko podjetje IBM uporablja piškotke in sledilne tehnologije za zbiranje osebnih podatkov v okviru zbiranja statističnih informacij ter informacij, namenjenih izboljšanju uporabniške izkušnje in/ali prilagoditvi sodelovanja z uporabniki v skladu s <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 Kršitev avtorskih pravic

IBM v skladu s svojimi načeli spoštuje pravice intelektualne lastnine tretjih oseb. V primeru prijave kršitev gradiva, zaščitnega z avtorskimi pravicami, je potrebno obiskati spletno stran z obvestili o pravilniku o avtorskih pravicah Digital Millennium Copyright Act na naslovu <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 Prepovedana uporaba

Naslednji načini uporabe so prepovedani v skladu z Red Hat:

Uporaba z visoko stopnjo tveganja: naročnik ponudbe IBM SaaS ne sme uporabljati v nobeni aplikaciji ali situaciji, kjer bi napaka ponudbe IBM SaaS lahko povzročila smrt ali težke telesne poškodbe katere koli osebe oziroma resno fizično ali okoljsko škodo ("uporaba z visoko stopnjo tveganja"). Primeri visokega tveganja med drugim vključujejo: letala ali druge načine masovnega prevoza ljudi, jedrske elektrarne ali druge kemične tovarne, sisteme za ohranjanje življenja, medicinsko opremo za implantacijo, motorna vozila ali orožne sisteme. Uporaba z visoko stopnjo tveganja ne vključuje uporabe IBM SaaS za skrbniške namene, za shranjevanje podatkov za konfiguracijo, inženiring in/ali orodja za konfiguracijo, ali druge aplikacije brez nadzora, pri katerih okvara ne bi povzročila smrti, osebnih poškodb oziroma hude fizične ali okoljske škode. Te aplikacije brez nadzora lahko komunicirajo z aplikacijami, ki izvajajo nadzor, vendar ne smejo biti neposredno ali posredno odgovorne za funkcijo nadzora.

6.11 Vzorčno gradivo

Ponudba IBM SaaS morda vključuje nekatere komponente ali drugo gradivo, ki je opredeljeno kot vzorčno gradivo. Naročnik lahko kopira ali spreminja vzorčno gradivo samo za notranjo uporabo v skladu z omejitvami licenčnih pravic iz te pogodbe, vendar ne sme spremeniti ali izbrisati katerih koli informacij o avtorskih pravicah ali obvestil, ki jih vsebuje vzorčno gradivo. Družba IBM v zvezi z nudenjem vzorčnega gradiva ne prevzema nobene odgovornosti glede nudenja podpore, pri čemer to gradivo ponuja "TAKŠNO, KOT JE", BREZ GARANCIJ KAKRŠNE KOLI VRSTE, PA NAJ BODO IZRECNE ALI NAKAZANE, KAR VKLJUČUJE TUDI GARANCIJO NASLOVA, NEKRŠENJA ALI NEOVIRANJA, TER NAKAZANE GARANCIJE IN POGOJE TRŽNOSTI IN PRIMERNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.

6.12 Zavrnitev odgovornosti za garancijo in odškodnino za vsebino

NE GLEDE NA GARANCIJO, DOLOČENO V POGODBI, SE VSEBINA ZAGOTAVLJA IZKLJUČNO "TAKŠNA, KOT JE", "KOT JE NA VOLJO" Z VSEMI NAPAKAMI, IN NAROČNIK UPORABLJA VSEBINO NA LASTNO TVEGANJE. IBM NE DAJE IN ZAVRAČA VSE DRUGE IZRECNE IN NAKAZANE GARANCIJE, VKLJUČNO Z VSEMI NAKAZANIMI GARANCIJAMI GLEDE USTREZNOSTI ZA PRODAJO, KAKOVOSTI, ZMOGLJIVOSTI, PRIMERNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN, ODSOTNOSTI KRŠITEV, PRAVNEGA NASLOVA TER KATERIH KOLI GARANCIJ, KI IZHAJAJO IZ UPRAVLJANJA, UPORABE ALI TRGOVANJA, POVEZANIH Z VSEBINO. IBM NE JAMČI, DA BO DOSTOP DO VSEBINE NEMOTEN ALI BREZ NAPAK. TA ZAVRNITEV GARANCIJE MORDA V NEKATERIH SODNIH PRISTOJNOSTIH NE VELJA IN NAROČNIK IMA MORDA V OKVIRU ZAKONODAJE PRAVICE DO GARANCIJE, KI JIH NI MOGOČE ODPOVEDATI ALI JIH ZAVRNITI. VSAKA TAKŠNA GARANCIJA VELJA LE TRIDESET (30) DNI OD DATUMA ZAČETKA VELJAVNOSTI TE POGODBE (RAZEN V PRIMERU, DA ZAKONODAJA DOLOČA DRUGAČE). KATERA KOLI IBM-OVA OBVEZA, DA NAROČNIKU V OKVIRU POGODBE POVRNE ŠKODO, NA NOBEN NAČIN NE VELJA ZA NAROČNIKOV DOSTOP DO TAKŠNE VSEBINE IN NJENO UPORABO.

6.13 Določbe storitve Twitter za vladno uporabo v Združenih državah Amerike

Vsebina storitve Twitter je "komercialna postavka", kot je ta izraz opredeljen v razdelku 48 C.F.R. 2.101, pri čemer jo sestavljata "komercialna računalniška programska oprema" in "dokumentacija komercialne računalniške programske opreme", kot sta ta izraza opredeljena v razdelku 48 C.F.R. 12.212. Kakršna koli uporaba, sprememba, izpeljava, reprodukcija, izdaja, zmogljivost, prikaz, razkritje ali distribucija vsebine storitve Twitter s strani katerega koli vladnega organa je prepovedana, razen kot je izrecno dovoljeno v teh pogojih uporabe. Poleg tega mora biti katera koli uporaba s strani vladnih organov ZDA v skladu z razdelkoma 48 C.F.R. 12.212 in 48 C.F.R. 227.7202-1 do 227.7202-4. Če naročnik vsebino storitve Twitter uporablja v okviru svojih uradnih dolžnosti kot uslužbenec ali predstavnik vladnega organa ZDA, zvezne države ali lokalne oblasti in naročnik zakonsko ne more sprejeti pristojnosti, kraja ali drugih členov iz tega dokumenta, potem ti členi za takšen organ veljajo le v obsegu, ki ga zahteva veljavna zakonodaja. Pogodbenik/izvajalec je družba Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Dodatek A

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) je spletna storitev, ki naročniku omogoča dostop do vsebine iz določenih aplikacij in/ali spletnih mest tretjih oseb (kar je odvisno od razpoložljivosti aplikacije in/ali spletnega mesta tretje osebe) ter omogoča uporabnikom ponudbe IBM SaaS, da določijo teme, ustvarijo in predložijo poizvedbe, izvedejo interaktivno analizo in si ogledajo rezultate z uporabo vnaprej pripravljenih poročil. Naročnik je odgovoren za vse rezultate, pridobljene iz uporabe ponudbe IBM SaaS (vključno z izbirnimi storitvami Jump Start).

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start uporabnikom IBM SaaS omogoča, da med prvotnim 90-dnevnim obdobjem do 40 ur uporabljajo podporo glede funkcionalnosti storitve IBM Social Media Analytics.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik sprejema, da mu pogodba o ravni storitve ne zagotavlja nobenega jamstva.

1. Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki v času pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - težave z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika oz. zunanjih ponudnikov;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih sistemskih konfiguracij in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u posreduje naročnik ali tretja oseba v naročnikovem imenu.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek vložil prijavo težave s podporo najvišje ravni resnosti IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Za vsak potrjen zahtevek bo IBM na podlagi dosežene pogodbe o ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem pogodbenem mesecu predloži samo zahteve, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju, pri čemer IBM v nobenem pogodbenem mesecu ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno ponudbo IBM SaaS v svežnju.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku v okviru ponovne prodaje, pri čemer IBM ohranja primarno odgovornost za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, dobropis za razpoložljivost temelji na tedaj veljavni priporočeni ceni naročniškega razmerja (Relationship Suggested Value Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, znižani za 50 %.
- f. Skupni dobropisi za razpoložljivost, dodeljeni za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu
--	---

4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici naročnika na ponudbo IBM SaaS.