

## IBM Social Media Analytics (SaaS)

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

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

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”的约束:

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

### 2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- 文档** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。文档是位于标记其开始和结束的文档头和尾记录之间的一定数量的数据, 或者 IBM SaaS 中定义的任何物理或电子文档类型, 包括但不限于: 发票、销售订单、采购订单、报价、日程安排、计划、退货、运输、收据和金融票据。每“千文档”权利表示一千个文档。客户必须获得足够的“千文档”权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中指定的评估期间 IBM SaaS 所处理的文档总数。  
文档权利以 250,000 为单位增量销售。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

### 3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中进行说明。

#### 3.1 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

#### 3.2 盘盈费用

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利, 那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

#### 3.3 远程服务 (基于人员) 费用

要使用 Social Media Analytics (SaaS) Jump Start 服务, 必须根据交易文档中的规定预先付款。服务按服务项目购买, 自购买之日起 90 天后到期, 无论是否用尽了小时数。

### 4. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户的 PoE 通过指定以下某项, 规定 IBM SaaS 在订购周期结束时是否续约:

#### 4.1 自动续约

如果客户的 PoE 规定客户续约自动进行, 那么客户可以在 PoE 中规定的到期日期前至少 90 天, 以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 IBM SaaS 订购周期。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知, 那么到期订购周期将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始订购周期相同。

## 4.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将对 IBM SaaS 的使用持续收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未支付的访问费用向客户开具账单。

## 4.3 需要续约

当 PoE 指出客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在订购周期结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问权。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购周期。

## 5. 技术支持

在订购周期内，以及在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	<b>重大业务影响：</b> 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止期限。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响：</b> 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	<b>极小业务影响：</b> 查询或非技术请求。	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

## 6. IBM SaaS 产品附加条款

### 6.1 补充定义

**IBM SaaS** - (如协议所定义) 是一个软件服务，不包含内容、第三方应用程序或第三方站点。

**分析报告** - 表示分析内容并从中获取信息而产生的结果或输出。

**内容** - 表示信息、软件和数据，包括但不限于由客户及其授权的任何用户创建、提供、上载或传输的任何个人数据、超文本、标记语言、文件、脚本、程序、记录、声音、音乐、图形、图像、applet 或 servlet。内容还包含由客户或为客户提供的或由 IBM 或其供应商代表客户从第三方站点访问获得的全部或部分信息或数据。

**第三方应用程序** - 表示除 IBM 外的个人或实体提供的可与 IBM SaaS 互操作的应用程序和软件。

**第三方站点** - 是指第三方 Web 站点，包括但不限于包含社交媒体内容的 Web 站点，例如，Facebook、Klout 和 Twitter。

**Tweet 标识** - 表示为每条 Tweet 生成的唯一标识号。

**Tweet** - 指 Twitter 服务的任何最终用户发布的正文不超过 140 个字符的公共帖子。

**Twitter 内容** - 表示 Tweet 和 Tweet 标识、公共 Twitter 最终用户概要信息，以及可向客户提供的任何其他 Twitter 数据和信息。

**Twitter 标记** - 指 IBM 向客户提供的 Twitter 名称或徽标，客户按照本协议以及 <https://Twitter.com/logo> 上的 Twitter Brand Assets and Guidelines 使用 Twitter 标记。

## 6.2 内部使用

除了协议中有关使用 IBM SaaS 的限制，从 IBM SaaS 获取的报告、结果和其他输出仅为客户内部使用而提供，客户不得用于向第三方提供服务。客户不得再许可、出租、租赁或者将从 IBM SaaS 获取的报告、结果或其他输出提供给第三方。

## 6.3 内容、第三方应用程序和第三方站点的访问和使用

IBM SaaS 为客户提供一种方法来选择和访问来自第三方应用程序和第三方站点的内容，以便客户仅在 IBM SaaS 内使用。内容并非由 IBM 或其供应商拥有或控制，并且 IBM 及其供应商不得许可或提供内容方面的任何权利。内容可能包含非法、不准确、误导、不适当或有异议的材料。IBM 或其供应商对于审查、过滤、验证、编辑或除去任何内容概不负责。但是，IBM 或其供应商可自行决定这么做。

IBM SaaS 可能包含专门为与第三方应用程序和第三方站点（例如，Facebook 或 Twitter 应用程序）互操作而设计的功能部件。除了内容协议中需要的授权外，客户应向 IBM 提供必要的对内容、第三方应用程序和第三方站点的授权和访问，以代表客户操作 IBM SaaS。客户可能需要与第三方签署单独协议，以访问或使用内容、第三方应用程序和第三方站点。IBM 不是任何此类单独协议的一方，这是本使用条款的明示条件，客户将同意遵守此类单独协议的条款。

使用客户访问的内容作为此 IBM SaaS 的一部分时，将仅允许用户：(a) 执行 IBM SaaS 功能所允许的内容分析和生成分析报告；以及 (b) 仅在 IBM SaaS 内显示内容。

如果客户需要显示 Twitter 内容，那么必须依据 <https://dev.twitter.com/terms/display-requirements> 中的 Twitter 显示要求来显示 Twitter 内容。

使用访问的 Twitter 内容作为此 SaaS 的一部分时，将严格限制客户仅能按照此处的规定显示 Twitter 标记，仅为表明 Twitter 为 Twitter 内容的来源。

## 6.4 限制

除了协议中指定的有关 IBM SaaS 的使用条件，客户不得：

- a. 通过 IBM SaaS 访问或使用第三方站点、第三方应用程序或内容，包括但不限于复制、修改或创建任何衍生作品，只要这些操作会违反适用的隐私法或者其他法律、任何第三方许可条款、协议或其他条款或限制。
- b. 分发、演示、显示 IBM SaaS 或内容，或将其提供给任何第三方，除非根据与内容提供方的协议获得许可。
- c. 访问或使用 IBM SaaS 的任何部分来创建或促进与 IBM 竞争的产品或服务。
- d. 聚合、缓存或存储包含在内容中且独立于其所关联内容的位置数据或地理信息，或出于任何原因（除了确认 Tweet 中标记的位置）使用包含在内容中的位置数据或地理数据。
- e. 将内容与其他数据混合，除非内容将始终明确归属于其来源，例如，Tweet 不应与其他数据混合，除非它明确归属于 Twitter。
- f. 使用作为 IBM SaaS 的一部分提供的内容，以任何非法或带有歧视性目的对小群体或单独的个体进行分析。
- g. 出于面向使用者公开显示内容的目的，提供内容可视化、过滤或管理，包括但不限于针对大规模市场媒介和娱乐活动、在线窗口小部件集成或可视化、电视广播、户外电子看板或其他此类媒体显示任何内容。
- h. 在 IBM SaaS 中使用内容或分析作为广告网络的一部分，除非获得与内容有关的第三方站点或第三方应用程序明确书面授权。
- i. 在 IBM SaaS 中使用 Twitter 内容或分析来创建应用程序，此应用程序执行定期产生的基于时间的度量序列，包括使用相同或类似的方法，将电视节目的质量按时间作纵向比较，或与定义的一组或其中一部分其他电视节目作横向比较。

- j. 将访问和使用属于 IBM SaaS 的内容时获取的任何汇总用户度量（例如，Twitter 用户或帐户数）用于任何目的，除非获得与内容有关的第三方站点或第三方应用程序明确书面授权。
- k. 将内容用于此协议允许的有限用途之外的任何其他目的。

## 6.5 基于第三方操作的终止

### 6.5.1 由 IBM 终止

除了协议中的中止和终止权利，如果供应商不再提供第三方站点、第三方应用程序或内容，或者附加一些可能增加 IBM 及其供应商、客户或任何第三方重大负担或风险的条款，或者 IBM 了解或有理由相信通过 IBM SaaS 处理特定内容侵犯任何第三方的权利（包括知识产权），那么 IBM 可以停止提供相应的 IBM SaaS 功能部件，而无需向客户提供任何退款、信用额度或其他补偿。

如果客户意识到与客户使用 IBM SaaS 相关的任何事件或情况可能会导致针对客户使用 IBM SaaS 而提出索赔或投诉，那么客户应立即通知 IBM。经 IBM 请求，客户将向 IBM 提供与此类事件或情况相关的所有信息。

### 6.5.2 由客户终止

除了协议中的中止和终止权利，如果供应商不再提供第三方应用程序、第三方站点或内容，或者实质性变更适用的条款，并且客户证实此类服务停止对于客户使用 IBM SaaS 的能力造成永久性的严重损害，那么客户可以通知 IBM 全部或部分终止其 IBM SaaS 订购的意思。这些 IBM SaaS 订购将在发出此类通知后 30 天终止，除非相应第三方服务在 30 天内恢复可用。如果根据此部分终止协议，那么 IBM 将向客户退还从终止生效日期之后剩余期限的任何预付的订购费用。

客户无权依据 IBM 有关 IBM SaaS 或任何第三方站点、第三方应用程序或内容的未来方向或意图的任何陈述而终止协议。除非此处特别声明，否则对于任何第三方产品或服务不可用的情形，客户均无权终止或获取任何退款、信用额度或其他补偿。

## 6.6 访问和存储

本协议一旦终止或到期，IBM 将没有义务缓存、存储或提供任何客户查询、内容、结果或客户从 IBM SaaS 使用当中获取的其他输出。

## 6.7 使用限制

客户对 IBM SaaS 的使用可能存在一些限制，例如，存储限制、查询数量限制或其他限制或约束。作为其他使用限制，客户不得出于监视 IBM SaaS 的可用性、性能或功能的目的或者其他基准或竞争目的访问 IBM SaaS。使用限制将记录在用户文档或联机 IBM SaaS 中。IBM SaaS 可提供按需应变信息，支持客户监视使用情况。如果客户超出使用限制，IBM 可自行决定与客户协作，以减少使用，以便符合使用限制。

## 6.8 隐私条约

客户同意 IBM 可以依照 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 中所述，使用 Cookies 和跟踪技术在收集使用统计信息及其他信息过程中收集个人可识别信息，帮助改进用户体验和/或定制与用户的交互。

## 6.9 著作权侵权

IBM 一直坚持尊重其他方知识产权的宗旨。要举报侵犯著作权材料的行为，请访问 Digital Millennium Copyright Act Notices 页面，网址为 <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>。

## 6.10 禁止使用

Red Hat 禁止以下使用情况：

禁止高风险使用：客户不得将 IBM SaaS 用于 IBM SaaS 故障即可能导致任何人员死亡或严重身体伤害、或者严重物理或环境破坏（“高风险使用”）的任何应用或情境。高风险使用的示例包括但不限于：飞机或其他方式的大批人员运输、核设施或化工设施、生命支持系统、植入式医疗设备、机动车辆或武器系统。高风险使用不包括将 IBM SaaS 用于管理目的，以存储配置数据、工程设计和/或配置工具，或其故障不会导致死亡、人身伤害或严重物理或环境破坏的其他非控制应用。这些非控制应用可以与执行控制的应用之间实现通信，但不能直接或间接对控制功能负责。

## 6.11 样本资料

IBM SaaS 可能包含标识为样本资料的部分组件或其他资料。客户可以复制和修改样本资料仅供内部使用，前提是此类使用在本协议的许可限制范围内；并且客户不得更改或删除样本资料中包含的任何版权信息或声明。IBM“按现状”提供样本资料，不带任何支持义务，不作任何形式的明示或默示的保证，包括所有权、不侵权或不干涉性保证，以及默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件。

## 6.12 内容的保证和赔偿免责声明

无论协议中是否有保证规定，内容仅“按现状”“按可用性”提供，且不保证其没有任何瑕疵，客户使用内容将独自承担风险。IBM 在此声明，IBM 不做任何及所有其他明示或默示的保证，包括所有默示的适销性、质量、性能、适用于某种特定用途、不侵权、所有权等保证，以及任何因与内容相关的交易、使用或贸易惯例而产生的保证。IBM 不保证对内容的访问不会中断或全无错误。该免责声明可能在某些司法辖区内无效，客户根据法律可能享有保证的权利，且该权利不得放弃或免除。任何此类保证从协议生效日开始仅延续三十 (30) 天（除非此类法律另有规定）。根据协议，IBM 对客户的任何赔偿义务在任何情况下均不适用于客户对内容的访问和使用。

## 6.13 适用于美国政府的 Twitter 条款

Twitter 内容为“商用项目”（该术语在 48 C.F.R. 2.101 中定义），由“商用计算机软件”和“商用计算机软件文档”组成（这些术语在 48 C.F.R. 12.212 中使用）。禁止任何政府实体使用、修改、派生、复制、发布、呈现、显示、披露或分发 Twitter 内容，除非本 ToU 的条款明确许可。此外，美国政府实体使用时必须遵循 48 C.F.R. 12.212 以及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。如果客户以美国国家或地方政府实体的员工或代表的官方资格使用 Twitter 内容，并且客户在法律上不能接受管辖权、管辖地或其他条款，那么这些条款不适用于此类实体，但仅限相应法律需要的范围内。承包商/制造商是 Twitter, Inc.，地址为：1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

## 附录 A

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) 是一项在线服务，用于帮助客户访问来自某些第三方应用程序和/或第三方站点的内容（视第三方站点和/或第三方应用程序的可用性而定），并支持 IBM SaaS 用户定义主题，创建和提交查询，执行交互式分析以及使用预先打包的报告查看结果。对于使用 IBM SaaS（包括可选的 Jump Start 服务）所获得的结果，客户自行负责。

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

IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start 在最初的 90 天内，为 IBM SaaS 用户提供最多 40 小时有关 IBM Social Media Analytics as a Service 功能的帮助。

## 附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解此 SLA 并不构成对您的保证。

### 1. 定义

- a. **可用性积分** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性积分将以针对 IBM SaaS 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. **索赔** - 表示由于在约定的月份内未实现 SLA 而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示在 IBM SaaS 期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示 IBM SaaS 的生产系统处理停止，并且客户的用户无法使用具有许可权的 IBM SaaS 所有方面的时间段。停机时间不包括 IBM SaaS 由于以下原因而不可用的时间段：
  - 已安排或已发布的维护中断；
  - 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
  - 由于客户或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
  - 客户未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
  - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供给 IBM 的任何设计、规范或指令。
- e. **事件** - 表示导致无法满足 SLA 的某种或某一系列同时发生的状况。

### 2. 可用性积分

- a. 为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 IBM SaaS 的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心对各项事件记录 1 级严重性支持凭单。客户必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 客户必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内提出可用性积分“索赔”。
- c. 可用性积分根据停机持续时间计算，停机时间从客户报告首次受停机时间影响的时间开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内实现的 SLA 适用最高的可用性积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性积分。
- d. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的单项 IBM SaaS），可用性积分的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在任何“约定的月份”内，客户只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 提出相关索赔，IBM 不负责对任何“约定的月份”内捆绑服务中的多项 IBM SaaS 都适用可用性积分。
- e. 如果客户通过转售交易（IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买 IBM SaaS，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- f. 针对任何“约定的月份”奖励的可用性积分总额，在任何情况下均不应超过客户向 IBM 支付的年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

### 3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 99.0%	2%

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
< 97.0%	5%
< 95%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数，减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c)“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr/> 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 已达成的服务级别
--	-------------------------------------

#### 4. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。
- 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。