

IBM Social Media Insight for Retail

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

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Social Media Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

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

- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru acordarea licenței pentru Program. Un Utilizator Autorizat reprezintă o persoană unică, ce primește acces la Program. Programul poate fi instalat pe orice număr de calculatoare sau servere și fiecare Utilizator Autorizat poate avea acces simultan la orice număr de instanțe ale Programului la un moment dat. Cel care primește licența trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate, pentru fiecare Utilizator Autorizat căruia i s-a dat acces la Program, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Dreptul de utilizare al unui Utilizator Autorizat este acordat în mod unic respectivului Utilizator Autorizat și nu poate fi partajat sau realocat decât în cazul transferului permanent către altă persoană al dreptului de utilizare al Utilizatorului Autorizat.
- 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.
- 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 incrementele de 250.000.

3. Tarife și Facturare

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

3.1 Setarea

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

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

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, suportul tehnic este furnizat pentru durata acestui IBM SaaS după cum este specificat în manualul SaaS Support, la <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

6.3 Limitările Utilizării – Documente

- Toate drepturile pentru Documente trebuie să fie utilizate într-un interval de 1 an de la data cumpărării.
- Clienții nu au dreptul la rambursare pentru Documentele cumpărate și neutilizate înainte de terminarea IBM SaaS.

6.4 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>.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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 NICIO OBLIGAȚIE PENTRU IBM DE A DESPĂGUBI CLIENTUL ÎN BAZA ACESTUI CONTRACT, ÎN NICIUN FEL.

6.8 Definiții Suplimentare

- a. **IBM SaaS** – după cum este definit în Contract, este un serviciu software și nu include Conținut, Aplicații Terță Parte sau Site-uri Terță Parte.
- b. **Rapoarte de Analiză** – înseamnă rezultatele sau ieșirea procesului de analizare și derivare a informațiilor din Conținut.
- c. **Conținut** – înseamnă informații, software și date, inclusiv, dar fără a se limita la, orice date personale, fișiere HTML, scripturi, programe, înregistrări, sunete, muzică, grafică, imagini, applet-uri sau servlet-uri, care sunt create, furnizate, încărcate sau transferate de Client sau de 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.
- d. **Aplicații Terță Parte Client** – înseamnă aplicații și software care sunt furnizate de persoane sau entități, altele decât IBM, și care interoperează cu IBM SaaS.
- e. **Site-uri Terță Parte** – înseamnă site-urile web terță parte, incluzând, dar fără a se limita la, site-urile web ale Clientului și cele cu conținut media social, cum ar fi Facebook, Klout și Twitter.
- f. **ID de Tweet** – înseamnă numărul unic de identificare generat pentru fiecare Tweet.
- g. **Tweet** – înseamnă o postare publică, cu un corp text ce nu depășește 140 de caractere, creat de orice utilizator final al serviciului Twitter.
- h. **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.
- i. **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>.

6.9 Numai Utilizare 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.

6.10 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.

6.11 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.

6.12 Terminarea bazată pe Acțiuni ale unei Terțe Părți

6.12.1 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.

6.12.2 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 capacitatea 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.

6.13 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.

6.14 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 documentate în Dovada Dreptului de Utilizare, Documentul Tranzacțional, 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. În cazul în care Clientul depășește limitele aplicabile privind utilizarea, IBM poate cere Clientului să execute o Dovadă a Dreptului de Utilizare sau un Document Tranzacțional pentru un supliment IBM SaaS și/sau să factureze Clientul pentru utilizarea în exces. În astfel de situații, Clientul este de acord să execute orice Dovadă a

Dreptului de Utilizare sau Document Tranzacțional suplimentar cerut și/sau să plătească orice facturi suplimentare.

6.15 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 distribuire 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 Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail este o soluție bazată pe cloud, care furnizează informații valoroase din sursele de date sociale, pentru un comerciant cu amănuntul. Pentru Conținutul ofertei, sunt prezentați indici de măsurare, cum ar fi sentimentul și tendința.

2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

Oferta IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data accesează Documentele care au ca sursă date sociale, altele decât cele din Conținutul Twitter. Printre exemplele de astfel de surse se numără recenziile de pe site-ul web al comerciantului cu amănuntul.

3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

Oferta IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data accesează Documentele care au ca sursă Conținutul social Twitter.

4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

Această setare este realizată o singură dată, pentru popularea soluției cu atributele necesare.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
--	--