



# IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款

## IBM Social Media Insight for Retail

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：[www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/](http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/) 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“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”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

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

### 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：

- 授权用户** - 获取程序许可时所采用的一种计量单位。授权用户是授权访问该程序的唯一一个人。可将程序安装在任意数目的计算机或服务器上，但是每个授权用户可能会在同一时间对程序的任意实例数进行同时访问。被许可方必须为每个授权用户取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接方式（例如，通过多路复用项目、设备或应用程序服务器）访问该程序。“授权用户”的授权对该“授权用户”是唯一的，不能进行共享，也不能将其重新分配，除非要将“授权用户”的授权永久转让给其他人员。
- 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。
- 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。

### 3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文件中规定。

#### 3.1 安装

在交易文档中指定安装费用。

#### 3.2 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

### 4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

## 5. 技术支持

在订购期间，根据位于 <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> 或后续由 IBM 提供的 URL 的 SaaS 支持手册中所规定，在此 IBM SaaS 的持续期间提供技术支持。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

## 6. IBM SaaS 服务产品附加条款

### 6.1 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可向客户（您的员工和承包商）通过跟踪和其他技术收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

### 6.2 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

### 6.3 使用限制 - 文档

- 必须在购买之日起 1 年内使用所有文档权利。
- 对于已购买的但在 IBM SaaS 终止之前未使用任何文档，客户无权要求退款。

### 6.4 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>。

### 6.5 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。

### 6.6 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，但仅供内部使用，前提是此类使用在本协议的许可权限制范围内；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、不侵权或不中断保证，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。

### 6.7 内容的保证和赔偿免责声明

尽管协议中有担保规定，但内容仅“按现状”“按可用性”提供，且不保证其没有任何错误，客户使用内容将自行承担风险。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管辖区内无效，客户根据法律可能享有担保的权利，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。

## 6.8 补充定义

- a. **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。
- b. **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。
- c. **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针对客户提供的或由 **IBM** 或其供应商代表客户从第三方站点访问的全部或部分信息或数据。
- d. **客户第三方应用程序** - 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。
- e. **第三方站点** - 是指第三方 **Web** 站点, 包括但不限于客户的 **Web** 站点及包含社交媒体内容的 **Web** 站点, 例如, **Facebook**、**Klout** 和 **Twitter**。
- f. **Tweet 标识** - 表示为每条 **Tweet** 生成的唯一标识号。
- g. **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。
- h. **Twitter 内容** - 表示 **Tweet**、**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。
- i. **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。

## 6.9 仅限内部使用

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提供。

## 6.10 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** 及其供应商未向客户许可或提供内容的任何权利。内容可能包含非法、不准确、误导、不妥或有异议的材料。**IBM** 或其供应商不负责审核、过滤、验证、编辑或除去任何内容。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, 将仅允许客户按照此处的规定, 显示 **Twitter** 标记, 仅为表明 **Twitter** 为 **Twitter** 内容的来源。

## 6.11 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, 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竞争产品或服务。
- 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来源，例如，**Tweet** 不应与其他数据混合，除非它明确归属于 **Twitter**。
- f. 以任何非法或带有歧视性目的，使用作为 **IBM SaaS** 的一部分提供的内容，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. 使用访问和使用属于 **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），以用于任何目的，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。

## 6.12 基于第三方操作的终止

### 6.12.1 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** 知道或有理由相信通过 **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，而客户无权获得任何退款、信用额度或其他补偿。

如果客户意识到与客户的 **IBM SaaS** 使用相关的任何事件或情况可能会导致对客户的 **IBM SaaS** 的使用提出索赔或投诉，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。

### 6.12.2 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，或者大幅更改适用的条款，并且客户证实这些停止提供对于客户使用 **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已终止订购的剩余期限的任何预付费用。

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。

## 6.13 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。

## 6.14 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任何基准或竞争目的访问 **IBM SaaS**。使用限制将记录在权利证明、交易文件、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来减少使用，以便符合使用限制。如果客户超出适合的使用限制，**IBM** 可要求客户签署权利证明或交易文件以获取额外的 **IBM SaaS** 和/或就超额使用向客户开具发票。在这些情况下，客户同意签署任何必需的额外权利证明或交易文档和/或支付额外的发票。

## 6.15 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。如果客户以作为美国国家或地方政府实体的员工或代表的客户官方资格使用 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 Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail 是基于云的解决方案，可洞察零售商的社交数据源。提供诸如观点和趋势之类度量作为产品内容。

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

IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data 产品可访问来源为 Twitter 内容以外的社交数据的文档。此类来源的示例可能包含零售商自己 Web 站点中的评论。

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

IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data 产品可访问来源为 Twitter 内容的文档。

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

此安装是一次性需求，用于在解决方案中填充所需属性。

## 附录 B

如果在 PoE 中已有规定，那么 IBM 为 IBM SaaS 提供以下适用的可用性服务级别协议 (SLA)：本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

### 1. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

### 2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95%	10%

\* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 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/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
--	---------------------------------