

IBM Watson Analytics for Social Media

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

1.1 IBM Watson Analytics for Social Media

IBM Watson Analytics for Social Media 是一个联机服务，允许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），并允许 Cloud Service 用户定义主题、执行分析以及使用预先打包的报告查看结果。对于使用 Cloud Service 所获得的结果，客户自行负责。Cloud Service 授权用户权利包含 500000 个文档。附加文档可以按 1 百万为单位区间予以购买。

1.2 IBM Watson Analytics for Social Media Plus

IBM Watson Analytics for Social Media Plus 包含 IBM Watson Analytics for Social Media 的所有功能。

- 包含 10 个用户。
- 单租户包含每月最多 1000000 个文档，以及每个项目 5000000 个文档（在租户内的用户之间共享）。

1.3 IBM Watson Analytics for Social Media Professional

IBM Watson Analytics for Social Media Plus 包含 IBM Watson Analytics for Social Media 的所有功能。

- 包含 25 个用户。
- 单租户包含每月最多 5000000 个文档，以及每个项目 10000000 个文档（在租户内的用户之间共享）。

用户是可以通过任何方式和途径直接或间接（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service 的每个唯一的用户。

1.4 IBM Watson Analytics for Social Media 附加文档

Cloud Service 的附加文档可以按 1 百万为单位区间购买。每个“百万文档”权利表示一百万个文档。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 Cloud Service 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

该 Cloud Service 已经过美国-欧盟安全港认证。

此 Cloud Service 并非旨在满足任何受管控内容（例如，个人信息或敏感的个人信息）的特定安全要求。客户负责确定在客户使用的与 Cloud Service 有关的内容类型方面，此 Cloud Service 是否符合客户需求。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。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。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 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 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

| 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% |
| < 95.0% | 10% |

* 如果 Cloud Service 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 Cloud Service 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 | = 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性 |
| <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟 | |

4. 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 IBM SaaS 支持手册中所规定，在此 Cloud Service 的持续时间提供技术支持。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- b. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“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地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。
- c. **百万文档** - 获取 Cloud Service 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，或者物理文档的任何电子表示。每个“百万文档”权利表示一百万个文档。必须获取足够的百万文档权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间由 Cloud Service 处理的文档总数。

5.2 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。

5.3 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 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 Cloud Service 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，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。

7.1 其他信息补充定义

Cloud Service – (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。应将“IBM Cloud Service 协议”中的词汇“内容”替换为此处定义的“内容”。

第三方应用程序 - 表示除 IBM 外的个人或实体提供的可与 Cloud Service 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。

7.2 内部使用

除了协议中有关使用 Cloud Service 的限制，从 Cloud Service 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 Cloud Service 获取的报告、结果或其他输出提供给第三方。

7.3 内容、第三方应用程序和第三方站点的访问和使用

Cloud Service 为客户提供一种方法来定义、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 Cloud Service 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、不妥或有异议的材料。IBM 或其供应商不负责审查、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。

Cloud Service 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 Cloud Service。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 Cloud Service 描述的明示条件，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 Cloud Service 的一部分时，将仅允许用户：(a) 执行 Cloud Service 功能所允许的内容分析和生成分析报告；以及 (b) 仅在 Cloud Service 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 **Cloud Service** 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。

7.4 限制

除了协议中指定的有关 **Cloud Service** 的使用条件，客户不得：

- a. 通过 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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。

7.5 基于第三方操作的终止

7.5.1 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 相关的任何事件或情况可能会导致针对客户使用 **Cloud Service** 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。

7.5.2 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，或者实质性变更更适用的条款，并且客户证实此类服务停止对于客户使用 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 订购的意图。这些 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 或任何第三方站点、第三方应用程序或内容对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。

7.6 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 Cloud Service 使用当中获取的其他输出。

7.7 使用限制

客户对 Cloud Service 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 Cloud Service 的可用性、性能或功能的目的或者任何其他基准或竞争目的访问 Cloud Service。使用限制将记录在用户文档或联机 Cloud Service 中。Cloud Service 可提供所需的信息，以使客户可以监视使用情况。如果客户超出使用限制，IBM 可自行决定与客户协作，减少使用，以便符合使用限制。

7.8 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。

7.9 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>。

7.10 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 Cloud Service 用于 Cloud Service 故障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 Cloud Service 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。

7.11 样本资料

Cloud Service 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。

7.12 内容的保证和赔偿免责声明

无论协议中有何种保证，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。

7.13 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 Cloud Service 描述的条款明确许可。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。

7.14 使用限制 - 文档

- 所有文档权利必须在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的度量期间使用。
- 对任何已购买但未在度量期间结束前使用的文档，客户无权要求退款。

7.15 来自欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威、瑞士和土耳其的个人数据

如果客户将个人数据提供给 IBM 或 IBM Cloud Service，那么在客户和 IBM 之间，客户被视为个人数据的唯一控制者，并且客户指定 IBM 作为此类个人数据的处理机构（根据欧盟指令 95/46/EC 中条款的规定）。客户对 Cloud Service 与个人数据结合使用的范围不应超出会违反相应的数据保护法律所允许的程度。除非在本 Cloud Service 描述中另行规定，否则 IBM 将仅在根据本 Cloud Service 描述提供 Cloud Service 所需的范围内处理此类个人数据，并且客户同意，任何此类处理均符合客户的指令。客户同意，IBM 可以使用全球分包商（包括其他 IBM 公司）来提供 Cloud Service。如果分包商处理客户个人数据，客户承认在 Cloud Service 描述的执行日期之前，已获得了此类分包商的详细信息，并且 IBM 将向客户提供其分包商的任何变动的通知。

IBM 将合理协助客户满足任何法律要求，包括向客户提供对个人数据的访问权。按照法律要求，双方将就个人数据的保护另行签订协议。客户同意，IBM 可以跨境传输客户的个人数据（包括传输至欧洲经济区 (EEA) 外部）。为此，各方或其相关的关联公司可根据 EC 决议 2010/87/EU（可选条款已移除）单独签署有关各自角色的未经修改的标准欧盟模型条款协议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。如果 IBM 对其处理或保护个人数据的方式加以更改（作为 Cloud Service 的一部分），并且此类更改导致客户违反数据保护法律，那么客户可以在 IBM 向客户发出更改通知后的 30 天内向 IBM 提供书面通知，终止受影响的 Cloud Service。