

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto IBM podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. Milion interakcí (MI) je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Interakce je digitální interakce s aplikací zachycená službou IBM SaaS, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ("Přístup") prostřednictvím http nebo https), nebo jinak. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MI, který bude pokrývat počet Interakcí zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. Sjednaná služba je měrou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatky za neúplný měsíc jsou poměrnou denní sazbou, která bude vyúčtována Zákazníkovi, a budou zahrnuty do první faktury. Poplatky za neúplný měsíc budou vypočítány na základě zbývajících dnů takového neúplného měsíce, a to ode dne, kdy byl Zákazník společností IBM informován, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem v jakémkoli čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku začínajícího datem 1. ledna) překročí trojnásobně (3x) oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu. V případě služeb poskytovaných Zákazníkovi během daného čtvrtletí mu bude překročení limitu vyúčtováno v odpovídající poměrné výši.

4. Poplatky za vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli strojové)

Vzdálené služby jsou pořizovány na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a budou fakturovány po objednání, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Tato vstupní služba poskytuje následující vzdálené konzultace, školení k produktu a konfiguraci pro zahrnutí Zákazníka do služby IBM Tealeaf CX on Cloud na základě přiřazení vzdáleně poskytovaných služeb uvedených níže:

Poskytuje až 24 hodin služeb s cílem pomoci Zákazníkovi s implementací a instrumentací sady SDK produktu Tealeaf (SDK).

Poskytuje až 24 hodin školení s cílem poskytnout Zákazníkovi obecné informace o produktu a celkovém využití.

Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupuje pro Sjednanou službu s jednou službou pro Zákazníka. Platnost Vzdálené služby končí 90 dní od data, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

5. Volby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace prodloužena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

5.1 Automatické prodloužení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické prodloužení IBM SaaS, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takovou žádost o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky prodlouženo o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

5.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

5.3 Požadavek prodloužení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

6. Technická podpora

Technická podpora pro nabídku IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Taková technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Informace o technické podpoře jsou k dispozici na adrese: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Dodatečné podpůrné materiály jsou k dispozici na portálu IBM Client Success Portal na adrese <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

7.1 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly U.S. - EU Safe Harbor Framework, který vydalo Ministerstvo obchodu USA a který se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobit interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM povoluje zpracovávat, v souladu s příslušnými zákony, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

7.3 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, ledaže by Zákazník poskytl IBM doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

Příloha A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je analytické řešení založené na SaaS určené konkrétně pro nativní mobilní a mobilní webové aplikace. Cílem tohoto řešení je pomoci zákazníkům pochopit a zlepšit prostředí koncového uživatele analýzou behaviorálních problémů z velkých a komplexních datových sad. Data zahrnující interakce aplikací, informace o zařízení a uživatelský kontext budou zachycena a odeslána do hostovaného prostředí IBM. Služba IBM Tealeaf CX on Cloud je poskytována s několika připravenými reporty a řídicími panely, které zákazníkovi umožňují využívat výsledky téměř okamžitě. Mimo předdefinovaných reportů a řídicích panelů mohou uživatelé přizpůsobit reporty i řídicí panely ke splnění konkrétnějších analytických potřeb.

Základní balík IBM Tealeaf CX on Cloud zahrnuje:

1.1 Profily aplikace

Poplatek za registraci zahrnuje funkci konfigurace až 10 profilů aplikace. Profil aplikace je entita hlášení se souvisejícími oprávněními, které lze přiřadit uživateli. Profil aplikace má typicky mapování 1:1 s jedinou aplikací nebo webem. Pokud chcete zkombinovat více aplikací nebo webových stránek do jediného Profilu aplikace pro účely reportingu, obraťte se na tým služeb IBM Tealeaf Lab Services.

První Profil aplikace bude konfigurován IBM a bude k dispozici po poskytnutí služby IBM SaaS. Pokud potřebujete více než 10 Profilů aplikace, zašlete požadavek Podpoře IBM, který bude odsouhlasen IBM a Zákazníkem. Dodatečné Profily aplikace nebudou nepřiměřeně zadržovány.

1.2 Období uchovávání dat

Do poplatku za registraci této IBM SaaS jsou zahrnuty následující položky: Všechna data jsou uchovávána a odebírána na základě časových oken zařazení, a to na základě pořadí. Data jsou uchovávána po určenou dobu a následně jsou po vypršení časového okna vyřazena. Časová okna uchovávání dat se začínají počítat, jakmile do systému začnou proudit data a jsou každý den aktualizována.

- a. 12 měsíců zařazování Dat reportů. Data reportů jsou definována jako metrika a dimenze související s reporty a řídicími panely v nabídce IBM SaaS.
- b. 14 kalendářních dní zařazování Dat zachycení. Data zachycení jsou definována jako shromažďování dat ze sady Tealeaf SDK.

2. Rozšíření období uchovávání dat

Volitelný balík IBM Tealeaf CX on Cloud zahrnuje:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Služba Reporting Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Dodatečných 12 měsíců uchovávání Dat reportů po dobu maximálně 24 měsíců úložiště Dat reportů.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Služba Capture Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Dodatečných 14 měsíců uchovávání Dat zachycení po dobu maximálně 28 kalendářních dní úložiště Dat zachycení.

Příloha B

IBM poskytuje níže uvedenou smlouvu Service Level Agreement ("SLA") pro IBM SaaS a tato smlouva se uplatní, je-li to uvedeno v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu:

Uplatní se podmínky té verze této smlouvy SLA, které jsou platné v okamžiku zahájení nebo prodloužení období Vaší registrace. Berete na vědomí, že úroveň služeb SLA ve vztahu k Vám neplní funkci záruky.

1. Definice

- a. "Oprávněná kontaktní osoba" označuje fyzickou osobu, jejíž jméno jste sdělili IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této smlouvy SLA.
- b. "Plnění typu Availability Credit" (Plnění AC) představuje náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Toto Plnění AC bude poskytnuto formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- c. "Nárok" označuje nárok, který uplatnila Vaše Oprávněná kontaktní osoba u společnosti IBM na základě úrovně služeb SLA v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané Úrovně služeb.
- d. "Smluvní měsíční období" znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 GMT prvního dne měsíce až do 23:59 GMT posledního dne měsíce.
- e. "Zákazník" nebo "Vy" či "Váš" znamená subjekt, který si objednal Služby přímo od IBM a který řádně dodržuje všechny podstatné podmínky, včetně platebních závazků, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se IBM SaaS.
- f. "Odstávka" označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti se službou IBM SaaS, a kdy všichni uživatelé nemohou užívat všechny aspekty služby Cloud Service, k nimž mají příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba Cloud Service není dostupná v důsledku:
 - Plánované odstávky systému;
 - vyšší moci;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup k IBM SaaS pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup k IBM SaaS;
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka.
- g. "Událost" znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- h. "Vyšší moc" znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, vládní opatření nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné škodlivé jednání, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost IBM SaaS z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- i. "Plánovaná odstávka systému" znamená plánovaný výpadek IBM SaaS z důvodu údržby.
- j. "Úroveň služeb" označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, které stanoví v této smlouvě o úrovni služeb SLA.

2. Plnění AC

- a. Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušnou službu IBM SaaS zaznamenán požadavek na podporu pro každou Událost v souladu s postupem IBM pro nahlašování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se

Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání IBM SaaS.

- b. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí předložit Váš Nárok na Plnění AC nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.
- c. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejíž nedosažení reklamujete.
- d. Plnění AC vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Plnění AC vycházející z Úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobná Plnění AC u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- e. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Plnění AC bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. V rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období smíte vznést pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku. IBM neposkytuje Plnění AC pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- f. Jestliže jste si službu IBM SaaS zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se služby IBM SaaS a smlouvy SLA, bude Plnění AC vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- g. Celkové přiznané Plnění AC vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za službu IBM SaaS.
- h. IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.
- i. **PLNĚNÍ AC, KTERÁ VÁM BUDOU PŘIZNÁNA V SOULADU S TOUTO SMLOUVOU SLA, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.**

3. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dosaženou úroveň služeb 99,884 % (v průběhu Smluvního měsíčního období)	Plnění AC (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávky = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	= Plnění AC = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,8 % pro Smluvní měsíční období
--	---

4. Výjimky

Tato úroveň služeb SLA je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb SLA se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající službu IBM SaaS.