

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen) og udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

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

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. Millioner Interaktioner (Million Interactions - MI) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Interaktion er en digital interaktion med en applikation, som registreres af IBM SaaS enten på netværksniveau (f.eks. en anmodning med tilhørende svar ("Hit") via http eller https) eller på anden måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange IM-brugsrettigheder til at kunne dække antallet af Interaktioner, som behandles i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. Engagement (Engagement) er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvis, og som Kunden skal betale. Beløbet er inkluderet i den første faktura. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

3.2 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS i et kvartal (baseret på et kalenderår, som begynder den 1. januar) overskrider tre gange det, Kunden har ret til ifølge et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet. Hvis Kunden får adgang i løbet af et givent kvartal, beregnes merforbruget forholdsvis.

4. Betaling for eksterne serviceydelser (baseret på menneskelig interaktion)

Eksterne serviceydelser anskaffes med betalingsmåling pr. Engagement og faktureres til den sats, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Denne serviceydelse i forbindelse med førstegangsbrug tilbyder følgende eksterne rådgivnings-, produktuddannelses- og konfigurationsydelser til nye IBM Tealeaf CX on Cloud-kunder, baseret på tildeling af de eksternt leverede serviceydelser nedenfor:

Tilbyder op til 24 timers service som hjælp til Kunden ved implementering og instrumentering af Tealeaf Software Development Kit (SDK).

Tilbyder op til 24 timers uddannelse af Kunder i generel produktinformation og brug.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service købes på Engagements-basis med ét engagement pr. Kunde. De eksterne serviceydelser udløber 90 dage efter den dato, hvor IBM informerer Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS, uanset om alle timer er brugt eller ej.

5. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

5.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsigte den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

5.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

5.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

6. Teknisk support

Der ydes teknisk support til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren i Abonnementsperioden. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Der er oplysninger om teknisk support på webadressen: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Der er mere understøttende materiale på IBM Client Success Portal på adressen <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

7.1 Overholdelse af Safe Harbor-principperne

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookie

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM - som del af den normale drift og support af IBM SaaS - via sporing eller andre teknologier indsamler personlige informationer fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede personlige oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og vil overholde gældende lovgivning. IBM vil efterkomme

anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede personlige oplysninger.

7.3 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelsløkalitet ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

Tillæg A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud er en SaaS-baseret analyseløsning, som specifikt er beregnet til indbyggede mobile applikationer og mobile webapplikationer. Løsningen har til formål at hjælpe Kunderne med at forstå og forbedre den samlede slutbrugeroplevelse ved at analysere adfærdsproblemer ud fra store og komplekse datasæt. Data, inklusive applikationsinteraktioner, enhedsinformation og brugerkontekst, indsamles og sendes til det IBM-hostede miljø. IBM Tealeaf CX on Cloud leveres med en række foruddefinerede rapporter og med dashboard, som gør det muligt for Kunden at benytte resultaterne næsten øjeblikkeligt. Ud over de foruddefinerede rapporter og dashboard kan brugerne tilpasse både rapporter og dashboards, så de opfylder mere specifikke analysebehov.

En IBM Tealeaf CX on Cloud-baseret pakke indeholder følgende:

1.1 Applikationsprofiler

Abonnementsgebyret dækker konfiguration af op til 10 Applikationsprofiler. En Applikationsprofil er en rapporteringsenhed med tilhørende tilladelser, som brugeren kan få tildelt. En Applikationsprofil er typisk tilknyttet en enkelt applikation eller et websted. Kunden skal kontakte IBM Tealeaf Lab Services-teamet, hvis Kunden vil kombinere flere applikationer og/eller websteder i en enkelt Applikationsprofil til rapporteringsformål.

Den første Applikationsprofil konfigureres af IBM og bliver tilgængelig, når IBM SaaS implementeres. Hvis der er brug for flere end 10 Applikationsprofiler, kan en anmodning sendes til IBM Support, og antallet aftales mellem IBM og Kunden. Tilladelse til Yderligere Applikationsprofiler må ikke nægtes uden rimelig grund.

1.2 Dataopbevaringsperioder

Følgende dataopbevaringsperioder er også inkluderet i abonnementsgebyret for denne IBM SaaS. Alle data opbevares og fjernes på basis af et rullende tidsvindue, som er baseret på konceptet "først ind, først ud". Data opbevares i et bestemt tidsrum og fjernes derefter, når det angivne tidsrum udløber. Rullende vinduer for dataopbevaring starter, så snart data begynder at flyde ind i systemet, og opdateres dagligt.

- a. 12 måneder med rullende Rapporteringsdata. Rapporteringsdata defineres som måleværdier og dimensioner, der er tilknyttet rapporter og dashboards i IBM SaaS-produktet.
- b. 14 kalenderdage med rullende Dataopsamling. Dataopsamling er defineret som indsamling af data fra Tealeaf SDK.

2. Forlængelse af dataopbevaringsperioder

Valgfri IBM Tealeaf CX on Cloud-pakker inkluderer følgende:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension giver mulighed for, at Kunden kan få opbevaret visse gemte dataelementer i en udvidet tidsperiode, nemlig:

- Ekstra 12 måneders rullende opbevaring af Rapporteringsdata til i alt 24 måneder.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension giver mulighed for, at Kunden kan få opbevaret visse gemte dataelementer i en udvidet tidsperiode, nemlig:

- Ekstra 14 kalenderdages rullende opbevaring af opsamlede data til i alt 28 kalenderdage.

Tillæg B

IBM tilbyder følgende serviceniveuaftale om tilgængelighed for IBM SaaS, som finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementskets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- b. "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS.
- c. "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- d. "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i IBM SaaS' løbetid, målt fra midnat den første dag i måneden til og med kl. 23.59 den sidste dag i måneden.
- e. "Kunde", "De/du" eller "Deres/din" betyder en enhed, som abonnerer på IBM SaaS direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om IBM SaaS.
- f. "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af den Cloud-service, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor Cloud-servicen ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt Systemnedetid.
 - Force majeure.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til IBM SaaS ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS, eller
 - IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet, eller som tredjepart har givet på Kundens vegne.
- g. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- h. "Force majeure" betyder naturkatastrofer, terrorisme, faglige aktioner, brand, oversvømmelse, jordskælv, optøjer, krig, foranstaltninger fra myndighedernes side, pålæg eller restriktioner, virus, DOS-angreb (denial of service) og anden ondsindet adfærd, svigt i opkoblingen til forsyningsværker og netværk eller enhver anden form for manglende tilgængelighed af IBM SaaS, som ligger uden for IBM's rimelige kontrol.
- i. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af IBM SaaS med henblik på vedligeholdelse.
- j. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) for hver Hændelse hos den IBM-kundesupporthelpdesk, som tager sig af den relevante IBM SaaS. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved

en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne rapporter skal være registreret inden for fireogtyve (24) timer, efter at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af IBM SaaS.

- b. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.
- c. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.
- d. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Serviceniveau i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse i samme Kontraherede Måned.
- e. For så vidt angår pakkede Services, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Services og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.
- f. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS og Serviceniveauaftalen, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- g. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS.
- h. IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.
- i. De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

IBM SaaS-tilgængelighed i en Kontraheret Måned

Opnået Serviceniveau (i en Kontraheret Måned)	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

"Opnået Serviceniveau", udtrykt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 50 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 50 minutters Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability Credit for 99,8 % Opnået Serviceniveau i den Kontraherede Måned
--	--

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere af Servicen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til IBM SaaS.