

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM-ov Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM-ov Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM-ov Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

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

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. Milijun interakcija (MI-ovi) je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Interakcija je digitalna interakcija s aplikacijom koju je uhvatio IBM SaaS, bilo na razini mreže (npr., par zahtjev i odgovor ("Hit") preko http-a ili https-a) ili drugačije. Moraju se uzeti MI ovlaštenja dostatna za pokrivanje broja Interakcija obrađenih tijekom perioda mjerenja, koje je navedeno u Kupčevom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. Angažman je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu i uključiti u prvi račun. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Kupčeva stvarna upotreba IBM SaaS-a u bilo kojem kvartalu (s time da kalendarska godina počinje 1. siječnja) tri (3) puta premaši ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Kupac će dobiti račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s tarifama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu. Ako je Kupcu pružena usluga unutar zadanog kvartala, prekomjerna upotreba će se prema tome proporcionalno podijeliti.

4. Naknade za usluge na daljinu (osoblje)

Usluge na daljinu stječu se putem metrike Angažmana i obračunavaju se po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ova usluga osposobljavanja sadrži sljedeći udaljeni konzalting, usavršavanje za proizvod te konfiguraciju za osposobljavanje Kupca za IBM Tealeaf CX on Cloud na temelju dodjele dolje navedenih usluga na daljinu:

Pružna do 24 sata usluge pomoći Kupcu kod implementacije i instrumentacije Tealeaf opreme za razvoj softvera (SDK).

Pružila do 24 sata školovanja za edukaciju Kupca o općim informacijama o proizvodu i ukupnoj upotrebi. The IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupuje po Angažmanu, jedan angažman po Kupcu. Udaljena usluga istječe 90 dana od datuma kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup IBM SaaS dostupan, bez obzira na iskorištenost svih sati.

5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Kupčevom PoE će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

5.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnom partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

5.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućiti pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

5.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM-ovog prodajnog predstavnika ili IBM-ovog Poslovnog partnera.

6. Tehnička podrška

Tehnička podrška za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućavanje, ovisno što je primjenjivo, pruža se za vrijeme Perioda pretplate. Takva tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Informacije tehničke podrške možete pronaći na sljedećem URL-u: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Dodatne informacije podrške dostupne su na IBM Client Success Portalu na <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor Frameworka, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz skupljanje, korištenje i zadržavanje informacija prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookieji

Kupac je svjestan i slaže se da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Kupca (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi skupio korisne statističke podatke i informacije o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Kupcem. Kupac potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava da IBM obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM poduzeća i njihovih podugovarača, gdje god mi i naši podugovarači poslujemo u skladu sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Kupčevih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

7.3 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

Dodatak A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je SaaS bazirano analitičko rješenje posebno za izvorne mobilne i mobilne web aplikacije. Rješenje je dizajnirano kao pomoć kupcima u razumijevanju i poboljšanju sveukupnog korisničkog iskustva putem analize problema ponašanja na velikim i složenim skupovima podataka. Hvataju se podaci, uključujući interakcije aplikacija, informacije o uređajima i korisničkom kontekstu, i šalju se IBM okolini s hostingom. IBM Tealeaf CX on Cloud dobiva se s brojnim "pripremljenim" izvještajima i kontrolnim pločama, koje omogućuju kupcu da skoro odmah koristi rezultate. Osim preddefiniranih izvještaja i kontrolnih ploča, korisnici mogu prilagoditi izvještaje i kontrolne ploče tako da zadovolje i posebne analitičke potrebe.

IBM Tealeaf CX on Cloud osnovni paket sadrži sljedeće:

1.1 Aplikacijske profile

U naknadu za pretplatu uključena je mogućnost konfiguriranja do 10 Aplikacijskih profila. Aplikacijski profil je entitet za izvještavanje s pridruženim dozvolama koje se mogu dodijeliti korisniku. Obično, Aplikacijski profil ima jedan-na-jedan mapiranje s pojedinačnom aplikacijom ili web sjedištem. Molimo posavjetujte se s IBM Tealeaf Lab Services timom ako želite spojiti više aplikacija i/ili web sjedišta u jedan Aplikacijski profil za svrhu izvještavanja.

Prvi Aplikacijski profil konfigurira IBM i dostupan je prilikom kupovine IBM SaaS-a. Ako je potrebno više od 10 Aplikacijskih profila, moguće je poslati zahtjev IBM podršci i napraviti dogovor između IBM-a i Kupca. Dodatni Aplikacijski profili neće se uskratiti bez razloga.

1.2 Periodi zadržavanja podataka

U naknadi za pretplatu za ovaj IBM SaaS također su uključeni sljedeći periodi zadržavanja podataka. Svi podaci se pohranjuju i uklanjaju na temelju pomičnog vremenskog okvira, koji se temelji na konceptu prvi unutra, prvi van. Podaci se pohranjuju tijekom prethodno postavljene količine vremena i odbacuju se kada istekne specifičirani vremenski okvir. Pomični okvir zadržavanja podataka počinje čim podaci počnu pritjecati u sustav i ažurira se na dnevnoj osnovi.

- a. 12 mjeseci pomičnih Podataka za izvještavanje. Podaci za izvještavanje definiraju se kao metrike i dimenzije pridružene izvještajima i kontrolnim pločama u IBM SaaS ponudi.
- b. 14 kalendarskih dana pomičnih Uhvaćenih podataka. Uhvaćeni podaci se definiraju kao zbirka podataka iz Tealeaf SDK.

2. Produženje zadržavanja podataka

IBM Tealeaf CX on Cloud neobavezni paketi sadrže sljedeće:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension pruža mogućnost Kupcu da zadrži određene elemente pohranjenih podataka na dulji period, na primjer:

- Dodatnih 12 mjeseci pomičnog zadržavanja Podataka za izvještavanje za ukupni maksimum od 24 mjeseca pohrane pomičnih Podataka za izvještavanje.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension pruža mogućnost Kupcu da zadrži određene elemente pohranjenih podataka na dulji period, na primjer:

- Dodatnih 14 kalendarskih dana pomičnog zadržavanja Uhvaćenih podataka za ukupni maksimum od 28 kalendarskih dana pohrane pomičnog Hvatanja podataka.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o dostupnosti razine usluge ("SLA") za IBM SaaS koji se primjenjuje ako je naveden u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Primajte na znanje da SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva po ovom SLA-u.
- b. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM dati za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- c. "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po srednjem vremenu po Greenwichu do 23:59 po srednjem vremenu po Greenwichu.
- e. "Kupac" ili "vi" ili "vaš" označava subjekt koji se pretplaćuje na IBM SaaS izravno od IBM-a i koji ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za IBM SaaS sklopljenim s IBM-om.
- f. "Vrijeme prekida" znači vremenski period tijekom kojeg je zaustavljena obrada proizvodnog sustava za IBM SaaS i vaši korisnici ne mogu koristiti sve aspekte Cloud usluge za koje posjeduju dozvole. Vrijeme prekida ne uključuje vremenski period kada Cloud usluga nije dostupna zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava;
 - Više sile;
 - Problema s aplikacijama Kupca ili treće strane, opremom ili podacima;
 - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio IBM SaaS-u koristeći vaše lozinke ili opremu);
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- g. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluga.
- h. "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti IBM SaaS-a koji IBM ne može kontrolirati.
- i. "Planirani prekid rada sustava" označava planiranu nedostupnost IBM SaaS-a zbog održavanja.
- j. "Razina usluga" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluga koje pruža u ovom SLA.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da biste mogli predati Zahtjev, morate upisati prijavu podrške vezano za pojedini Događaj u IBM odjelu korisničke podrške za primjenjivi IBM SaaS, u skladu s IBM postupkom za prijavu problema za podršku Ozbilnosti 1. Morate detaljno navesti sve potrebne informacije o događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješenja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje IBM SaaS-a.
- b. Vaš Ovlašteni kontakt mora predati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

- c. Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali bez ograničenja na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.
- d. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- e. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. Možete samo izvesti Traženja koja se odnose na jedan individualni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu, a IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti u odnosu na više od jedan IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu.
- f. Ako naručite IBM SaaS od važećeg IBM preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje IBM SaaS-a i SLA obveze, tada će Odobrenja dostupnosti biti bazirana na tada-trenutna Relationship Suggested Value Price (RSVP) za IBM SaaS u odnosu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, s popustom od 50%.
- g. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u odnosu na bilo koji Ugovoreni mjesec neće, pod bilo kojim okolnostima, prijeći deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje cijene koju ste platili IBM-u za IBM SaaS.
- h. IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.
- i. **ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.**

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Postignuta razina usluge (za vrijeme Ugovornog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99.9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

"Arhivirana razina usluge", izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupni broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43.150 minuta <hr/> Ukupno 43,200 minuta	= 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
--	--

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Ne-proizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Potraživanja od strane IBM kupčevih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba iz IBM SaaS.