

„IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

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

2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- a. Milijonas sąveikų (MI) yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Sąveika – tai skaitmeninė sąveika su programa, kurią tinkle (pvz., kaip užklausa ir atsakymo porą („Atitiktis“) per „http“ arba „https“) ar kitaip užfiksuoja „IBM SaaS“. Reikia įsigyti MI teises, pakankamas bendram Sąveikų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- b. Įsipareigojimas yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Sandorio dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis, kuriuo apmokestinamas Klientas. Jis bus įtrauktas į pirmąją sąskaitą faktūrą. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusį dalinio mėnesio dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM Klientui pranešė, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“.

3.2 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento „IBM SaaS“ faktinis naudojimas bet kurį ketvirtį (pagal kalendorinius metus skaičiuojant nuo sausio 1 d.) tris (3) kartus viršys TSD ar Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus taikomame TSD ar Operacijų dokumente. Jei Klientui paslauga teikiama nustatyta ketvirtį, perviršis bus apskaičiuotas atitinkamai proporcingai.

4. Nuotolinių paslaugų (teikiamų žmonių) mokesčiai

Nuotolinės paslaugos įsigyjamose pagal įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos bus išrašomos pagal Operacijų dokumente nurodytą įkainį.

4.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“

Ši prijungimo tarnyba teikia toliau aprašytas nuotolinio konsultavimo, produktų mokymo ir konfigūravimo paslaugas, prijungiant Klientą prie „IBM Tealeaf CX on Cloud“, atsižvelgiant į toliau nurodytų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų paskirstymą:

teikia iki 24 val. paslaugų, padedančių Klientui įdiegti ir naudoti „Tealeaf“ programinės įrangos kūrimo rinkinį (SDK).

teikia iki 24 val. mokymo, kurio metu Klientui suteikiama bendros informacijos apie produktą ir jo naudojimą.

„IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“ įsigyjama pagal įsipareigojimą, skaičiuojant vieną įsipareigojimą vienam Klientui. Nuotolinės paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „IBM SaaS“ galima, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

5. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

5.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

5.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra nepertraukiamas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas turės prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Kliento „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesio nesumokėtus prieigos mokesčius.

5.3 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

6. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Toks techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Techninio palaikymo informaciją galima rasti apsilankius <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Papildoma palaikymo medžiaga pasiekama „IBM Client Success Portal“ <http://support.ibmcloud.com/>.

7. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

7.1 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Slapukai

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendrauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba yra gavęs sutikimą leisti IBM apdoroti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomų įstatymų, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

7.3 Naudos gavimo vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius pagal „IBM SaaS“ užsakymo metu, kaip pagrindinę naudojimo vietą, nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

1. „IBM Tealeaf CX on Cloud“

„IBM Tealeaf CX on Cloud“ – tai „SaaS“ pagrįstas analitinis sprendimas, sukurtas vietinėms taikomosioms ir žiniatinklio programoms mobiliesiems. Sprendimas analizuoja didelių ir sudėtinių duomenų rinkinių veikimo problemas ir taip padeda klientams suprasti bei pagerinti bendrą galutinio vartotojo patirtį. Duomenys, įskaitant taikomųjų programų sąveiką, įrenginio informaciją ir vartotojo kontekstą, bus užfiksuoti ir nusiųsti į IBM laikomą aplinką. „IBM Tealeaf CX on Cloud“ pateikiamas su dideliu jau perengtų ataskaitų skaičiumi ir ataskaitų sritimis, leidžiančiomis klientui beveik iš karto naudoti savo rezultatus. Be iš anksto apibrėžtų ataskaitų ir ataskaitų sričių, vartotojai gali tinkinti ataskaitas ir ataskaitų sritis, kad jos atitiktų konkretesnius analizės poreikius.

Į „IBM Tealeaf CX on Cloud“ pagrindinį paketą įtraukta:

1.1 Taikomųjų programų profiliai

Į prenumeratos mokestį įtraukta galimybė konfigūruoti iki 10 Taikomųjų programų profilių. Taikomosios programos profilis – tai ataskaitų teikimo objektas, turintis susijusias, vartotojui priskirtinas teises. Paprastai Taikomosios programos profilis turi tiesioginę sąsają su viena taikomąja programa ar žiniatinklio svetaine. Jei norite ataskaitų teikimo tikslais į vieną Taikomosios profilį sujungti kelias taikomąsias programas ir (arba) svetaines, kreipkitės į „IBM Tealeaf Lab Services“ komandą.

Pirmąjį Taikomosios programos profilį sukonfigūruos IBM, ir jis bus pasiekiamas pateikus „IBM SaaS“. Jei reikia daugiau nei 10 Taikomųjų programų profilių, galima pateikti užklausą IBM palaikymo tarnybai, o IBM ir Klientas turi dėl to sutarti. Papildomi Taikomųjų programų profiliai nebus nesuteikiami be priežasties.

1.2 Duomenų išsaugojimo laikotarpiai

Į šios „IBM SaaS“ prenumeratos mokestį taip pat įeina toliau nurodyti duomenų išsaugojimo laikotarpiai. Visi duomenys saugomi ir šalinami, atsižvelgiant į slenkančią laikotarpį, kuris sudaromas laikantis principo „pirmas ateina, pirmas išeina“. Duomenys saugomi tam tikrą nustatytą laikotarpį, o jam pasibaigus yra pašalinami. Slenkančių duomenų išlaikymo langai pradeda veikti iš karto, kai į sistemą pradeda plaukti duomenys, ir kasdien atnaujinami.

- a. 12 mėn. slenkančiu principu saugomi Ataskaitų duomenys. Ataskaitų duomenys apibrėžiami kaip su „IBM SaaS“ pasiūlymo ataskaitomis ir ataskaitų sritimis susijusi metrika ir matmenys.
- b. 14 kalendorinių dienų slenkančiu principu saugomi Surinkti duomenys. Surinkti duomenys apibrėžiami kaip „Tealeaf SDK“ duomenų rinkinys.

2. Duomenų išsaugojimo plėtiniai

Į papildomus „IBM Tealeaf CX on Cloud“ paketus įtraukta:

2.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension“

„Reporting Data Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:

- papildomai 12 mėn. slenkančiu principu saugoti Ataskaitų duomenis; iš viso daugiausia 24 mėn. Ataskaitų duomenų saugojimo slenkančiu principu.

2.2 „IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension“

„Capture Data Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:

- papildomai 14 kalendorinių dienų slenkančiu principu saugoti Surinktus duomenis; iš viso daugiausia 28 kalendorinės dienos Surinktų duomenų saugojimo slenkančiu principu.

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM SaaS“ ir taikoma, jei nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente:

Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti jūsų prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Jūs suprantate, kad PLS nesuteikia jums garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. „Įgaliojasis kontaktinis asmuo“ – tai asmuo, kurį nurodėte IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.
- b. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už „IBM SaaS“ prenumeratą.
- c. „Pretenzija“ – tai jūsų Įgaliojotojo kontaktinio asmens pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas „IBM SaaS“ laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 GMT pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 GMT paskutinę mėnesio dieną.
- e. „Klientas“ arba „jūs“, „jūsų“ – tai subjektas, prenumeruojantis „IBM SaaS“ tiesiai iš IBM ir neturintis jokių neįvykdytų esminių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus, pagal šią „IBM SaaS“ sutartį su IBM.
- f. „Prastova“ – tai laikotarpis, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema nustojo veikti ir jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų „Cloud Service“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „Cloud Service“ nepasiekiamas dėl:
 - suplanuotų sistemos prastovų;
 - „Force Majeure“;
 - problemų dėl Kliento ar trečiųjų šalių programų, įrangos ar duomenų;
 - Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie „IBM SaaS“ gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga);
 - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant „IBM SaaS“;
 - Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. „Force Majeure“ – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, išpuolis, lemiantis negalėjimą teikti paslaugas, ir kiti kenkėjiški veiksmai, komunalinių paslaugų sutrikimai ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „IBM SaaS“ tapo nepasiekiamas ir kurios IBM pagrįstai negalėjo kontroliuoti.
- i. „Suplanuotos sistemos prastovos“ – tai suplanuotas „IBM SaaS“ nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą.
- j. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugas, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdami pateikti Pretenziją, jūs IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos „IBM SaaS“ Įvykio palaikymo kortelę, vykdydami IBM procedūrą, skirtą pranešti apie 1 sudėtingumo problemas. Turite pateikti visą reikiamą ir išsamią informaciją apie Įvykį bei padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti tokiu lygmeniu, koks numatytas 1 sudėtingumo palaikymo kortelėje. Tokia kortelė turi būti užregistruota per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad Įvykis paveikė „IBM SaaS“ naudojimą.
- b. Jūsų Įgaliojasis kontaktinis asmuo jūsų Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko Įvykis, pabaigos.

- c. Jūsų įgaliojasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrįstą išsamią su Pretenzija susijusią informaciją, įskaitant, bet neapsiribojant, išsamius visų atitinkamų įvykių aprašymus, ir nurodyti nepasiektą Paslaugos lygį.
- d. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiri „IBM SaaS“ supakuoti ir parduodami kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokesį už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu „IBM SaaS“ pakete per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienam „IBM SaaS“ pakete bet kurį Sutartinį mėnesį.
- f. Jei įsigijote „IBM SaaS“ iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už „IBM SaaS“ vykdymą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią Santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.
- g. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.
- h. IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.
- i. PAGAL ŠIĄ PLS JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖ ESANT BET KOKIAI PRETENZIJAI.

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiektas paslaugos lygis (per Sutartinį mėnesį)	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
<95 %	10 %

Pasiektas Paslaugos lygis, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultata padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 Prastovos minučių = 43,150 minutės</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,8 % pasiekto Paslaugos lygio per Sutartinį mėnesį</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo;
- Pretenzijų, kurias iškėlė IBM Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.