

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene voorwaarden ("Algemene voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

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

2. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- a. Miljoen Interacties (MI's) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Interactie is een door de IBM SaaS opgevangen digitale interactie met een applicatie, hetzij op netwerkniveau (bijv. een aanvraag/respons-paar ("Hit") via http of https), hetzij anderszins. Er dienen voldoende MI gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het aantal Interacties dat wordt verwerkt tijdens de meetperiode zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.
- b. Verbintenis is een maateenheid onder welke de services SaaS kan worden verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand is een pro rata berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht en is opgenomen in de eerste factuur. Het verschuldigde bedrag voor een deel van een maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

3.2 Verschuldigde bedragen bij overschrijding

Indien het feitelijke gebruik van de IBM SaaS door Klant in enig kwartaal (gebaseerd op een kalenderjaar dat op 1 januari begint) het in een Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument vermelde gebruiksrecht drievoudig (3) overschrijdt, wordt Klant voor het surplus gefactureerd overeenkomstig de overschrijdingstarieven die in het desbetreffende Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument zijn gespecificeerd. Indien de levering aan Klant binnen een bepaald kwartaal al is gestart, wordt het surplus pro rata berekend.

4. Verschuldigde bedragen voor Remonte Services (menselijk)

Remote Services worden aangekocht met Verbintenis als maateenheid voor facturering en zullen worden gefactureerd volgens het in het Transactiedocument gespecificeerde tarief.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Deze onboarding service biedt het volgende: consultancy op afstand, producttraining en configuratie om Klant te introduceren ("onboarding") op IBM Tealeaf CX on Cloud, op basis van de toewijzing van de onderstaande, op afstand verleende services:

Maximaal 24 uur services om Klant te helpen bij de implementatie en instrumentatie van de Tealeaf software development kit (SDK).

Maximaal 24 uur training om Klant te onderrichten inzake algemene productinformatie en algemeen gebruik.

De IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service wordt aangekocht per Verbintenis met één verbintenis per Klant. De Remote Service vervalt 90 dagen na de datum waarop Klant door IBM is ingelicht dat Klant toegang heeft tot de IBM SaaS, ongeacht de vraag of alle uren al dan niet zijn gebruikt.

5. Opties voor verlenging van de Abonnementperiode voor IBM SaaS

In het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant wordt, door de Abonnementperiode aan te merken als een van de volgende, aangegeven of de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode wordt verlengd:

5.1 Automatische verlenging

Indien het Bewijs van Gebruiksrecht van Klant aangeeft dat de verlenging automatisch plaatsvindt, kan Klant een vervallende Abonnementperiode van de IBM SaaS beëindigen op schriftelijk verzoek aan de IBM-vertegenwoordiger of IBM Business Partner van Klant, ten minste negentig (90) dagen vóór de vervaldatum die is aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht. Indien noch IBM, noch zijn IBM Business Partner op de vervaldatum een dergelijk beëindigingsverzoek heeft ontvangen, wordt de aflopende Abonnementperiode automatisch verlengd, hetzij met één jaar, hetzij voor dezelfde duur als de oorspronkelijke Abonnementperiode, zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht.

5.2 Doorlopende facturering

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat de verlenging van Klant doorlopend plaatsvindt, blijft Klant toegang houden tot de IBM SaaS en blijft Klant op basis van doorlopende verlenging gefactureerd worden voor het gebruik van de IBM SaaS. Om het gebruik van de IBM SaaS te beëindigen en het doorlopende factureringsproces te doen stoppen, dient Klant IBM of zijn IBM Business Partner op een termijn van negentig (90) dagen schriftelijk te verzoeken de IBM SaaS te annuleren. Na annulering van de toegang van Klant wordt Klant gefactureerd voor alle uitstaande bedragen voor toegang, tot en met de maand waarin de annulering van kracht werd.

5.3 Verlenging noodzakelijk

Indien in het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven dat het type verlenging "beëindiging" is, wordt de IBM SaaS aan het eind van de Abonnementperiode beëindigd en wordt de toegang van Klant tot de IBM SaaS ingetrokken. Teneinde de IBM SaaS na deze einddatum te blijven gebruiken, dient Klant bij zijn IBM-verkoper of IBM Business Partner een bestelling voor de aankoop van een nieuwe Abonnementperiode te plaatsen.

6. Technische ondersteuning

Gedurende de Abonnementperiode wordt er technische ondersteuning verleend voor de IBM SaaS-aanbieding en Enabling Software, zoals van toepassing. Dergelijke technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Informatie over Technische Ondersteuning is te vinden op de volgende URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Aanvullend ondersteuningsmateriaal is beschikbaar binnen de IBM Client Success Portal op <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

7.1 Naleving van Safe Harbor

IBM houdt zich aan het Amerikaans – Europese Safe Harbor Framework zoals uiteengezet door het Amerikaanse Ministerie van Handel met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en bewaren van gegevens die zijn verzameld in de Europese Unie. Meer informatie over Safe Harbor of de certificeringsverklaring van IBM vindt u op <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens van Klant (uw werknemers en contractanten) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verzamelen van gebruikscijfers en informatie over de effectiviteit van onze IBM SaaS, gericht op het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde persoonsgegevens, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde persoonsgegevens in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

7.3 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

Bijlage A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud is een op SaaS gebaseerde analyseoplossing die specifiek bedoeld is voor native mobiele applicaties en mobile web applicaties. De oplossing is ontworpen om klanten meer inzicht te bieden in de algemene eindgebruikerservaring, namelijk door problemen ten aanzien van het gedrag te analyseren op basis van grote en complexe datasets, en om aan de hand daarvan de eindgebruikerservaring te verbeteren. Er worden gegevens opgevangen, zoals interacties met applicaties en informatie over apparatuur en de context van de gebruiker, en deze gegevens worden verzonden naar een door IBM gehoste omgeving. IBM Tealeaf CX on Cloud wordt geleverd met een groot aantal "kant-en-klare" rapporten, alsmede met dashboards die het voor Klant mogelijk maken om zijn resultaten nagenoeg onmiddellijk te consumeren. In aanvulling op de vooraf gedefinieerde rapporten en dashboards is het voor gebruikers mogelijk om rapporten en dashboards op maat te maken, zodat deze beter aansluiten bij de specifieke analyse-eisen.

Het basispakket van IBM Tealeaf CX on Cloud omvat:

1.1 Applicatieprofielen

De mogelijkheid om maximaal 10 Applicatieprofielen te configureren, is inbegrepen in de abonnementskosten. Een Applicatieprofiel is een rapportage-entiteit met de bijbehorende machtigingen, toewijsbaar aan de gebruiker. Gewoonlijk heeft een Applicatieprofiel een één-op-één-relatie met een enkele applicatie of website. Neem contact op met het IBM Tealeaf Lab Services team indien u een combinatie van één of meer applicaties en/of één of meer websites wilt onderbrengen in een enkel Applicatieprofiel voor rapportagedoeleinden.

Het eerste Applicatieprofiel wordt door IBM geconfigureerd en wordt beschikbaar gesteld bij levering van de IBM SaaS. Indien er meer dan 10 Applicatieprofielen nodig zijn, kan er dienaangaande een aanvraag worden ingediend bij IBM Support en dienen IBM en Klant ter zake overeenstemming te bereiken. Aanvullende Applicatieprofielen worden Klant niet op onredelijke gronden onthouden.

1.2 Bewaartermijnen voor gegevens

In het abonnementsbedrag voor deze IBM SaaS zijn tevens de volgende bewaartermijnen voor gegevens inbegrepen. Alle gegevens worden opgeslagen en verwijderd op basis van een voortschrijdend tijdsvenster dat gebaseerd is op het beginsel "first in, first out". De gegevens worden gedurende een bepaalde tijdsduur opgeslagen en worden dan gewist wanneer het tijdsvenster vervalft. Het voortschrijdende tijdsvenster voor het bewaren van gegevens begint op het moment dat er gegevens het systeem in beginnen te stromen, en wordt dagelijks bijgewerkt.

- a. 12 maanden voortschrijdende Rapportagegegevens. Rapportagegegevens worden gedefinieerd als de maateenheid en de afmetingen met betrekking tot rapporten en dashboards in de IBM SaaS aanbieding.
- b. 14 kalenderdagen voortschrijdende Opgevangen Gegevens. Opgevangen Gegevens worden gedefinieerd als gegevens die zijn verzameld vanuit de Tealeaf SDK.

2. Verlenging van de bewaartermijnen voor gegevens

De optionele pakketten voor IBM Tealeaf CX on Cloud zijn:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

De Reporting Data Retention Extension geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsduur op te slaan, als volgt:

- 12 maanden verlengde voortschrijdende opslag van Rapportagegegevens, zodat de voortschrijdende opslag van Rapportagegegevens in totaal maximaal 24 maanden bedraagt.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

De Capture Data Retention Extension geeft Klant de optie om bepaalde opgeslagen gegevenselementen gedurende een langere tijdsduur op te slaan, als volgt:

- 14 kalenderdagen verlengde voortschrijdende opslag van Opgevangen Gegevens, zodat de voortschrijdende opslag van Opgevangen Gegevens in totaal maximaal 28 kalenderdagen bedraagt.

Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van uw abonnement aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. U bent ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie jegens u vormt.

1. Definities

- a. "Geautoriseerde Contactpersoon" betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.
- b. "Beschikbaarheidskrediet" betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- c. "Claim" betekent een claim die door uw Geautoriseerde Contactpersoon ingevolge deze SLA bij IBM is ingediend en waarin wordt gevorderd dat een bepaald Serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- d. "Maand Onder Contract" betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur GMT op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur GMT op de laatste dag van de maand.
- e. "Klant" of "u" of "uw" betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM SaaS heeft geabonneerd op de Service en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de IBM in gebreke is.
- f. "Downtime" betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en uw gebruikers niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de Cloud Service waarvoor zij machtigingen hebben. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de Cloud Service niet beschikbaar is als gevolg van:
 - Geplande Systeem Downtime;
 - Overmacht;
 - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - Het doen en nalaten van Klant of van een derde (waaronder begrepen het verkrijgen van toegang tot de IBM SaaS door enige derde met behulp van de wachtwoorden of apparatuur van Klant);
 - Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS na te leven;
 - Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- g. "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. "Overmacht" betekent force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstroming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.
- i. "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de IBM SaaS ten behoeve van serviceonderhoud.
- j. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.

2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om in aanmerking te komen voor het indienen van een Claim dient u voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Customer Support voor de desbetreffende IBM SaaS, overeenkomstig de IBM-procedure voor het melden van ondersteuningsproblemen van Severity 1. Tevens dient u alle benodigde gedetailleerde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis, voor zover dat vereist is voor ondersteuningstickets van Severity 1. Dergelijke tickets moeten worden geregistreerd binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de IBM SaaS.
- b. Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.
- c. Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient IBM naar redelijkheid alle gegevens met betrekking tot de Claim te verstrekken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gedetailleerde beschrijvingen van alle relevante Gebeurtenissen en het Serviceniveau waarvan wordt beweerd dat het niet is gehaald.
- d. Het Beschikbaarheidskrediet is gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop u meldt dat u voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van het behaalde Serviceniveau gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis in dezelfde Maand Onder Contract.
- e. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. U kunt uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Maand Onder Contract.
- f. Indien U de IBM SaaS hebt aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de IBM SaaS voor de Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- g. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan tien procent (10%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de IBM SaaS hebt betaald.
- h. IBM zal de geldigheid van Claims naar redelijkheid controleren aan de hand van de eigen gegevens van IBM, die in geval van tegenstrijdigheid met uw gegevens prevaleren.
- i. HET BESCHIKBAARHEIDSKREDIET DAT U OVEREENKOMSTIG DEZE SLA WORDT TOEGEKEND, IS UW ENIGE EN UITSLUITENDE VERHAALSMOGELIJKHEID MET BETREKKING TOT WELKE VORDERING DAN OOK.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Maand Onder Contract

Behaald Serviceniveau (tijdens een Maand Onder Contract)	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

"Behaald Serviceniveau", uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract.

Voorbeeld: Totaal 50 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen - 50 minuten Downtime = 43.150 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor Behaald Serviceniveau van 99,8% tijdens de Maand onder Contract
--	---

4. Uitzonderingen

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM. Deze SLA is niet van toepassing op het volgende:

- Bèta- en proef-Services.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van een Klant van de IBM SaaS.