

## IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

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

### 2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Million Interaksjoner (Million Interactions (MI)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Interaksjon er en digital interaksjon med en applikasjon registrert av IBM SaaS, på nettverksnivå (for eksempel et par med forespørsel og svar (treff eller "hit") over http eller https) eller på annen måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall MI-rettigheter for å dekke antall Interaksjoner i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. Engasjement (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden og tas med på Kundens første faktura. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

#### 3.2 Priser for ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i et kvartal (basert på et kalenderår som starter 1. januar) overskrider tre (3) ganger antall rettigheter som er oppgitt i et Kjøpsbevis eller Transaksjonsdokument, blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med prisene for ekstra volum som er oppgitt i det aktuelle Kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet. Hvis Kunden får tilgang innenfor et gitt kvartal, blir ekstra volum beregnet forholdsmessig i henhold til dette.

### 4. Pris for eksterne tjenester (konsulent tjenester)

Eksterne tjenester anskaffes under målenheten Engasjement og faktureres til prisen som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

#### 4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Denne Onboarding Service-tjenesten gir følgende eksterne konsulent-, produktopplærings- og konfigureringstjenester for igangsetting av Kunden i IBM Tealeaf CX on Cloud basert på tildeling av de eksternt leverte tjenestene nedenfor:

Gir inntil 24 timer med tjenester for å hjelpe Kunden med implementering og instrumentering av Tealeaf Software Development Kit (SDK).

Gir inntil 24 timer med opplæring vedrørende generell produktinformasjon og bruk.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service anskaffes per Engasjement med ett engasjement per Kunde. Eksterne tjenester utløper 90 dager fra datoen IBM varsler Kunden om at Kundens tilgang til IBM SaaS er tilgjengelig, uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.

## **5. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS**

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

### **5.1 Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

### **5.2 Fortløpende fakturering**

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

### **5.3 Fornyelse nødvendig**

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

## **6. Teknisk støtte**

Det gis Teknisk støtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. Slik teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Informasjon om Teknisk støtte finnes på følgende URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Ekstra støttemateriell er tilgjengelig i IBM Client Success Portal på adressen <http://support.ibmcloud.com/>.

## **7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **7.1 Safe Harbor-overholdelse**

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.2 Informasjonskapsler (cookies)**

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### 7.3 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## Vedlegg A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud er en SaaS-basert analyseløsning spesielt for mobilapplikasjoner og webapplikasjoner for mobilenheter. Løsningen hjelper Kunden med å forstå og forbedre sluttbrukeropplevelsene ved å analysere atferdsproblemer fra store og komplekse datasett. Data, som omfatter applikasjonsinteraksjoner, enhetsinformasjon og brukerkontekst, blir registrert og sendt til det IBM-vertede miljøet. IBM Tealeaf CX on Cloud leveres med en rekke forhåndsdefinerte rapporter og dashbord som gjør det mulig for Kunden å benytte resultatene så godt som umiddelbart. I tillegg til de forhåndsdefinerte rapportene og dashbordene kan brukerne definere både rapporter og dashbord som oppfyller deres spesielle analysebehov.

Grunnpakken for IBM Tealeaf CX on Cloud omfatter følgende:

#### 1.1 Applikasjonsprofiler

Inkludert i abonnementsprisen er muligheten til å konfigurere inntil 10 Applikasjonsprofiler. En Applikasjonsprofil er en rapporteringsenhet med tilknyttede tillatelser, som kan tildeles brukerne. Vanligvis er en Applikasjonsprofil tilordnet til en enkelt applikasjon eller ett enkelt nettsted. Kontakt IBM Tealeaf Lab Services-teamet hvis du vil kombinere flere applikasjoner og/eller nettsteder i en enkelt Applikasjonsprofil for rapportering.

Den første Applikasjonsprofilen konfigureres av IBM og er tilgjengelig når IBM SaaS gjøres tilgjengelig. Hvis Kunden har behov for mer enn 10 Applikasjonsprofiler, kan Kunden sende en forespørsel til IBM Support, og antallet avtales mellom IBM og Kunden. Ekstra Applikasjonsprofiler skal ikke avslås uten rimelig grunn.

#### 1.2 Oppbevaringsperioder for data

Følgende oppbevaringsperioder for data er også inkludert i abonnementsprisen for denne IBM SaaS-løsningen. Alle data lagres og fjernes basert på en løpende tidsperiode og på konseptet "først inn, først ut". Data lagres et bestemt antall dager eller måneder og fjernes deretter når angitt tidsperiode utløper. Løpende tidsperiode for dataoppbevaring starter når data begynner å flyte inn til systemet, og oppdateres daglig.

- a. 12 måneder med løpende Rapporteringsdata. Rapporteringsdata er definert som måleverdier og dimensjoner knyttet til rapportene og dashbordene i IBM SaaS-løsningen.
- b. 14 kalenderdager med løpende Registreringsdata. Registreringsdata er definert som datainnsamling fra Tealeaf SDK.

### 2. Forlenget oppbevaring av data

Valgfrie IBM Tealeaf CX on Cloud-pakker omfatter følgende:

#### 2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- 12 ekstra måneder med løpende oppbevaring av Rapporteringsdata, totalt maksimalt 24 måneder med løpende lagring av Rapporteringsdata.

#### 2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension gir Kunden mulighet til å oppbevare bestemte lagrede dataelementer i en lengre periode, nemlig følgende:

- 14 ekstra kalenderdager med løpende oppbevaring av Registreringsdata, totalt maksimalt 28 kalenderdager med løpende lagring av Registreringsdata.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

### 1. Definisjoner

- a. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- b. "Avtalemåned" er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- c. "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at IBM SaaS ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- d. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- e. "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- f. "Kunde" er en enhet som abonnerer på IBM SaaS direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om IBM SaaS.
- g. "Nedetid" er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av Cloud Service som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der Cloud Service ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - Planlagt systemnedetid;
  - Force Majeure;
  - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data;
  - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til IBM SaaS ved hjelp av Kundens passord eller utstyr);
  - Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
  - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- h. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for IBM SaaS på grunn av vedlikehold.
- i. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- j. "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle IBM SaaS i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En

slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS.

- b. Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.
- c. Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.
- d. Tilgjengelighetskrediteringer er basert på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- e. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.
- f. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- g. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.
- h. IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.
- i. TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned

Oppnådd Servicenivå (i løpet av en Avtalemåned)	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

"Oppnådd Servicenivå" beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 50 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 50 minutter Nedetid = 43.150 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 99,8 % Oppnådd Servicenivå i løpet av Avtalemåned
---	---

#### **4. Unntak**

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.