

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. Un Million de Interacțiuni (Million Interactions - MMI) este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Interacțiune este o interacțiune digitală cu o aplicație captată de IBM SaaS, fie la nivel de rețea (de ex. o pereche cerere-răspuns ("Hit") peste http sau https), fie altfel. Trebuie obținute drepturi MI suficiente pentru a acoperi numărul de Interacțiuni procesate pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- b. Angajamentul este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Tarif lunar parțial este o rată zilnică, proratată, care va fi facturată Clientului și inclusă în prima factură. Tarifele lunare parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

3.2 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS din orice trimestru (bazat pe un an calendaristic ce începe la 1 ianuarie), depășește de trei (3) ori dreptul de utilizare specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional, Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil. În cazul în care Clientul primește accesul în timpul unui anumit trimestru, excedentul va fi proratat corespunzător.

4. Tarifele pentru Servicii La Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

Serviciile La Distanță sunt achiziționate în funcție de indicii de măsurare pentru tarifare Angajament și vor fi facturate la rata specificată în Documentul Tranzacțional.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Acest serviciu furnizează următoarele facilități de consultanță la distanță, instruire privind produsul și configurare pentru acomodarea Clientului cu IBM Tealeaf CX on Cloud, pe baza alocării serviciilor furnizate la distanță menționate mai jos:

Furnizează până la 24 de ore de servicii pentru a asista Clientul la implementarea și instrumentarea kit-ului de dezvoltare software (SDK) Tealeaf.

Furnizează până la 24 de ore de instruire pentru educarea Clientului cu privire la informațiile de produs generale și utilizare.

The IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service este achiziționat per Angajament, cu un angajament per Client. Serviciul la distanță expiră la 90 de zile de la data la care Clientul a fost notificat de către IBM că are acces la IBM SaaS, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

5. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

5.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

5.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

5.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Activare, după cum este cazul, în timpul Perioadei de Abonare. Un astfel de suport tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Informațiile privind Suportul Tehnic pot fi găsite la următorul URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Pot fi găsite materiale de suport suplimentare pe IBM Client Success Portal, la <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii dumneavoastră) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne

desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

7.3 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud este o soluție analitică bazată pe SaaS, creată special pentru aplicații web mobile și mobile native. Soluția este concepută pentru a ajuta clienții să înțeleagă și să îmbunătățească experiența utilizatorului final, prin analizarea problemelor legate de comportament, pe baza unor seturi de date mari și complexe. Datele care includ interacțiunile cu aplicația, informații privind dispozitivul și contextul utilizatorului vor fi captate și trimise către mediul găzduit de IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud este livrat cu numeroase rapoarte și tablouri de bord preconfigurate ("out of the box"), care îi permit clientului să utilizeze rezultatele aproape imediat. Pe lângă rapoartele și tablourile de bord predefinite, utilizatorii pot personaliza propriile rapoarte și tablouri de bord, pentru a le adapta unor cerințe analitice specifice.

Pachetul de bază IBM Tealeaf CX on Cloud include următoarele:

1.1 Profiluri de Aplicație

Tariful abonamentului include abilitatea de a configura până la 10 Profiluri de Aplicație. Un Profil de Aplicație este o entitate de raportare cu permisiunile asociate ce pot fi atribuite utilizatorului. De obicei, un Profil de Aplicație are o mapare unu-la-unu cu o singură aplicație sau site web. Vă rugăm să consultați echipa IBM Tealeaf Lab Services dacă doriți să îmbinați mai multe aplicații și/sau site-uri web într-un singur Profil de Aplicație, pentru scopuri ce țin de raportare.

Primul Profil de Aplicație va fi configurat de IBM și va fi disponibil când este furnizat IBM SaaS. Dacă sunt necesare mai mult de 10 Profiluri de Aplicație, poate fi trimisă o cerere către IBM Support, care să fie agreeată de IBM și de Client. Profilurile de Aplicație suplimentare nu vor fi reținute în mod nerezonabil.

1.2 Perioade de Păstrare a Datelor

Tariful de abonare pentru acest IBM SaaS include de asemenea următoarele perioade de păstrare a datelor. Toate datele sunt stocate și înlăturate pe baza unei ferestre de timp de rulare, conform principiului "primul intrat, primul ieșit". Datele sunt stocate pentru un anumit interval de timp stabilit, iar apoi sunt șterse și fereastra de timp specificată expiră. Fereastra de rulare a păstrării datelor începe imediat ce datele încep să intre în sistem și este actualizată zilnic.

- a. 12 luni de rulare a Datelor de Raportare. Datele de Raportare sunt definite ca fiind indicii de măsurare și dimensiunile asociate cu rapoartele și tablourile de bord din oferta IBM SaaS.
- b. 14 zile calendaristice de rulare a Datelor de Captare. Datele de Captare sunt definite ca fiind colecțiile de date din SDK-ul Tealeaf.

2. Extensii de Păstrare a Datelor

Pachetele opționale IBM Tealeaf CX on Cloud includ următoarele:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente ale datelor stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- 12 luni suplimentare de păstrare prin rulare a Datelor de Raportare, pentru un total maxim de 24 de luni de rulare a stocării Datelor de Raportare.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente ale datelor stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- 14 zile calendaristice suplimentare de păstrare prin rulare a Datelor de Captare, pentru un total maxim de 28 de zile calendaristice de rulare a stocării Datelor de Captare.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("ANS") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui ANS care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului. Înțelegeți că ANS-ul nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

1. Definiții

- a. "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui ANS.
- b. "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediu pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- c. "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest ANS într-o Lună Contractată.
- d. "Lună Contractată" înseamnă fiecare lună a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 12:00 GMT în prima zi a lunii până la 23:59 GMT în ultima zi a lunii.
- e. "Client" sau "dumneavoastră" înseamnă o entitate care se abonează pentru IBM SaaS direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații substanțiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru IBM SaaS.
- f. "Timp de Nefuncționare" înseamnă perioada în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost și utilizatorii dumneavoastră nu mai pot utiliza toate aspectele Serviciului Cloud pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului Cloud este cauzată de:
 - Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului;
 - Forță Majoră;
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentele sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la IBM SaaS prin intermediul parolelor sau echipamentului Dvs.);
 - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- g. "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- h. "Forță Majoră" înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, virusi, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind utilitățile și conectivitatea rețelei sau orice altă cauză a indisponibilității IBM SaaS care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.
- i. "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a IBM SaaS în scopul mentenanței.
- j. "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui ANS.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment, la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM, pentru oferta IBM SaaS aplicabilă, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Severitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de

suport de Severitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea IBM SaaS.

- b. Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.
- d. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza Nivelului de Serviciu obținut în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- e. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.
- f. Dacă ați cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din ANS, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- g. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru IBM SaaS.
- h. IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.
- i. **CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST ANS (ACORD DE NIVEL SERVICII) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.**

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

Nivelul de Serviciu Realizat (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

"Nivelul de Serviciu Realizat", exprimat ca procentaj, este calculat astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,8% în Luna Contractată
---	---

4. Excluderi

Acest ANS este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest ANS nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client IBM pentru IBM SaaS.