

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním, prístupom k IBM SaaS alebo jej používaním prejavuje Zákazník súhlas s týmito ToU.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. Milióny interakcií (MI) je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Interakcia predstavuje digitálnu interakciu s aplikáciou zaznamenanou službou IBM SaaS, či už na úrovni siete (napríklad dvojica požiadavka - odpoveď („Zhoda“) cez protokol HTTP alebo HTTPS) alebo na inej úrovni. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Milióny interakcií, ktorý bude pokrývať počet Interakcií spracovaných počas doby merania určenej v Potvrdení o oprávnení (PoE) Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. Nasadenie je mernou jednotkou, na základe ktorej možno získať služby. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkový mesačný poplatok je primeraná denná sadzba, ktorá bude účtovaná Zákazníkovi a bude zahrnutá v prvej faktúre. Čiastočné mesačné poplatky sa vypočítajú na základe počtu zostávajúcich dní v mesiaci odo dňa, kedy bolo Zákazníkovi spoločnosťou IBM oznámené, že môže pristupovať k službe IBM SaaS.

3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak Zákazníkove skutočné využívanie služby IBM SaaS v ľubovoľnom obchodnom štvrtroku (založenom na kalendárnom roku so začiatkom 1. januára) presiahne trojnásobne (3x) oprávnenia určené v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente, bude Zákazníkovi fakturované prekročenie služby v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ktoré sú určené v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente. V prípade, že distribúcia Zákazníkovi prebehne v priebehu obchodného štvrtroka, budú poplatky za prekročenie služby účtované pomerným spôsobom.

4. Poplatky za Služby na diaľku (ľudské)

Služby na diaľku sa zakupujú na základe platobnej metriky za Zapojenie a fakturujú na základe sadzieb stanovených v Transakčnom dokumente.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Táto zavádzacia služba poskytuje nasledujúce služby vzdialeného poradenstva, školení v oblasti používania produktu a konfigurácie pre uvedenie Zákazníka do služby IBM Tealeaf CX on Cloud v súlade s rozvrhom služieb poskytovaných na diaľku uvedeným nižšie:

Zahŕňa maximálne 24 hodín služieb s cieľom pomôcť Zákazníkovi s implementáciou a využívaním balíka Tealeaf SDK (Software Development Kit).

Zahŕňa maximálne 24 hodín školení Zákazníka v oblasti všeobecných informácií o produkte a celkového používania.

Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service sa zakupuje na základe počtu Zapojení (jedno zapojenie na každého Zákazníka). Služby na diaľku uplynú 90 dní od dátumu, kedy je Zákazník upozornený na to, že mu bola sprístupnená služba IBM SaaS, bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

5. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS

V Potvrdení o oprávnení Zákazníka bude uvedené, či sa IBM SaaS obnoví na konci Doby predplatného. K dispozícii sú nasledovné možnosti:

5.1 Automatické obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení Zákazníka uvedené, že obnovenie služieb je automatické, Zákazník môže ukončiť aktuálnu Dobu predplatného služby IBM SaaS poskytnutím písomnej výpovede obchodnému zástupcovi spoločnosti IBM alebo obchodnému partnerovi spoločnosti IBM najneskôr deväťdesiat (90) dní pred dátumom ukončenia platnosti, ktorý je uvedený v Potvrdení o oprávnení. Ak spoločnosť IBM alebo jej obchodný partner nedostane takéto oznámenie o ukončení do dátumu ukončenia Doby predplatného, končiaci Doba predplatného bude automaticky obnovená a to buď na jeden rok, alebo na rovnakú dobu, ako bola pôvodná Doba predplatného uvedená v Potvrdení o oprávnení.

5.2 Priebežné účtovanie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že zmluva Zákazníka sa bude nepretržite obnovovať, Zákazník bude mať naďalej prístup k službe IBM SaaS a bude sa mu priebežne účtovať používanie služby IBM SaaS. Ak už Zákazník nechce IBM SaaS ďalej používať a chce zastaviť proces priebežnej fakturácie, musí IBM alebo jej IBM Business Partnerovi doručiť deväťdesiat (90) dňovú výpoveď, v ktorej požiada o zrušenie IBM SaaS pre Zákazníka. Po zrušení Zákazníkovho prístupu budú Zákazníkovi fakturované zostávajúce poplatky za prístup počas mesiaca, v ktorom zrušenie nadobudlo platnosť.

5.3 Vyžadované obnovenie

Ak je v Potvrdení o oprávnení uvedené, že Zákazníkov typ obnovenia zmluvy je „ukončiť“, poskytovanie služby IBM SaaS sa na konci Doby predplatného ukončí a prístup Zákazníka k službe IBM SaaS bude odstránený. Ak Zákazník chce pokračovať v používaní IBM SaaS aj po dátume ukončenia, Zákazník si musí u Zákazníkovho obchodného zástupcu IBM alebo u IBM Business Partnera objednať nákup novej Doby predplatného.

6. Technická podpora

Technická podpora je poskytovaná počas Doby predplatného na ponuku IBM SaaS a Aktivačný softvér (podľa platnosti). Táto technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Informácie o Technickej podpore sú k dispozícii na nasledujúcej adrese URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Ďalšie podporné materiály sú k dispozícii v lokalite IBM Client Success Portal na adrese <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

7.1 Súlad s programom Bezpečný prístav

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Súbory cookie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že spoločnosť IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. Spoločnosť IBM zhromažďuje tieto informácie s cieľom získať štatistické informácie o používaní služby a informácie o efektívnosti služby IBM SaaS na účely zlepšenia užívateľských skúseností alebo prispôsobenia komunikácie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas so spracovaním získaných osobných informácií na vyššie uvedené účely spoločnosťou IBM v rámci spoločnosti IBM, iných spoločností zo skupiny spoločností IBM a ich zmluvných dodávateľov v ľubovoľnej krajine, v ktorej spoločnosť IBM, jej dcérske spoločnosti alebo zmluvní dodávatelia pôsobia, v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Spoločnosť IBM vyhovie všetkým požiadavkám zo strany zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka v súvislosti s prístupom k získaným osobným informáciám, ich aktualizáciou, opravou alebo odstránením.

7.3 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak sa to dá použiť, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí pre príjem zvýhodnenia IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto zvýhodnenia, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a za nahlasovanie všetkých zmien do spoločnosti IBM.

Príloha A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je analytické riešenie SaaS, ktoré je určené špecificky pre natívne mobilné aplikácie a mobilné webové aplikácie. Primárnym cieľom tohto riešenia je pomôcť Zákazníkom pochopiť a zlepšiť celkové užívateľské skúsenosti analýzou problémov z veľkých a zložitých množín údajov. Zabezpečuje zaznamenávanie údajov zahrňujúcich interakcie s aplikáciami, informácie o zariadeniach a užívateľskom kontexte a odosielanie týchto údajov do prostredia hostovaného spoločnosťou IBM. Služba IBM Tealeaf CX on Cloud zahŕňa množstvo vopred pripravených zostáv a riadiacich panelov, ktoré umožnia Zákazníkom takmer okamžite využiť zistené výsledky. Okrem použitia vopred definovaných zostáv a riadiacich panelov, užívatelia si môžu tieto zostavy a riadiace panely taktiež prispôbiť svojim špecifickým analytickým požiadavkám.

Základný balík produktu IBM Tealeaf CX on Cloud zahŕňa:

1.1 Aplikačné profily

Predplatné zahŕňa možnosť konfigurácie až 10 Aplikačných profilov. Aplikačný profil je jednotka vykazovania so súvisiacimi oprávneniami, ktoré je možné priradiť k užívateľovi. Aplikačný profil zvyčajne obsahuje mapovanie 1:1 s jednou aplikáciou alebo webovou lokalitou. V prípade, že bude chcieť Zákazník skombinovať viacero aplikácií alebo webových lokalít do jedného Aplikačného profilu na účely vykazovania, mal by kontaktovať tím IBM Tealeaf Lab Services.

Prvý Aplikačný profil bude nakonfigurovaný spoločnosťou IBM a bude dostupný v čase sprístupnenia služby IBM SaaS. Ak sa bude vyžadovať viac ako 10 Aplikačných profilov, je potrebné odoslať požiadavku tímu podpory IBM a k navýšeniu dôjde na základe dohody medzi spoločnosťou IBM a Zákazníkom. Ďalšie Aplikačné profily nebudú bezdôvodne odopreté.

1.2 Doby uchovávaní údajov

Predplatné tejto služby IBM SaaS zahŕňa aj nasledujúce doby uchovávaní údajov. Všetky údaje sa ukladajú a odstraňujú v súlade s definovaným časovým obdobím založeným na princípe „prvé dnu - prvé von“. Údaje sa uchovávajú počas definovaného časového obdobia a potom sa po uplynutí tohto časového obdobia zničia. Toto časové obdobie začína plynúť hneď, ako do systému začnú prúdiť údaje, a každodenne sa aktualizuje.

- a. 12 mesiacov pre priebežné Údaje zostáv. Údaje zostáv sú definované ako metriky a dimenzie súvisiace so zostavami a riadiacimi panelmi v službe IBM SaaS.
- b. 14 kalendárnych dní pre priebežné Zaznamenané údaje. Zaznamenané údaje sú definované ako kolekcia údajov zo služby Tealeaf SDK.

2. Predĺženia doby uchovávaní údajov

Voliteľné balíky pre službu IBM Tealeaf CX on Cloud zahŕňajú:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Rozšírenie Reporting Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávať niektoré uložené údajové prvky počas dlhšieho časového obdobia, a to konkrétne:

- Ďalších 12 mesiacov uchovávaní priebežných Údajov zostáv (priebežné Údaje zostáv sa môžu teda uchovávať po dobu maximálne 24 mesiacov).

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Rozšírenie Capture Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávať niektoré uložené údajové prvky počas dlhšieho časového obdobia, a to konkrétne:

- Ďalších 14 kalendárnych dní uchovávaní priebežných Zaznamenaných údajov (priebežné Zaznamenané údaje sa môžu teda uchovávať po dobu maximálne 28 kalendárnych dní).

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúce schopnosti zmluvy SLA pre službu IBM SaaS, ktoré sú použiteľné, ak je to určené v Zákazníkovom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente:

Bude sa uplatňovať tá verzia tejto zmluvy SLA, ktorá bude v platnosti v čase začiatku alebo obnovenia doby Predplateného Zákazníka. Beriete na vedomie, že SLA pre vás nepredstavuje žiadnu záruku.

1. Definície

- a. „Oprávnená kontaktná osoba“ je jednotlivец, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie odovzdávať žiadosti na základe tejto zmluvy SLA.
- b. „Kredit za nedostupnosť“ predstavuje nápravný prostriedok, ktorý poskytne spoločnosť IBM v súvislosti s oprávnenou žiadosťou. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatené služby IBM SaaS.
- c. „Žiadosť“ predstavuje sťažnosť doručенú spoločnosti IBM zo strany Oprávnenej kontaktnej osoby v súlade s touto zmluvou SLA v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. „Zmluvný mesiac“ predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredo európskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredo európskeho času) v posledný deň mesiaca.
- e. „Zákazník“ predstavuje každú právnickú osobu, ktorá si predplatí službu IBM SaaS priamo od spoločnosti IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením žiadnych hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti, ktoré tejto právnickej osobe vyplývajú z jej zmluvy so spoločnosťou IBM na poskytovanie služby IBM SaaS.
- f. „Doba výpadku“ predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a užívatelia nemohli používať žiadne aspekty cloudovej služby, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časové obdobie, počas ktorého cloudová služba nebola dostupná v dôsledku:
 - plánovanej nedostupnosti systémov
 - vyššej moci
 - problémov spôsobených aplikáciami, vybavením alebo údajmi Zákazníka alebo tretích strán
 - pochybení alebo neplnenia povinností zo strany Zákazníka alebo tretej strany (vrátane osôb, ktoré k službe IBM SaaS získali prístup prostredníctvom Zákazníkovho hesla alebo zariadenia)
 - nesplnenia požiadaviek konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS
 - dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM.
- g. „Udalosť“ predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.
- h. „Vyššia moc“ znamená Boží zásah (nezavinенú udalosť), terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy alebo príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky zamerané na znepřístupnenie služby (tzv. Denial of Service) a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby IBM SaaS, ktorým spoločnosť IBM nemohla zamedziť.
- i. „Plánovaná nedostupnosť systémov“ znamená plánované prerušenie poskytovania Služby za účelom servisnej údržby.
- j. „Úroveň poskytovaných služieb“ predstavuje štandard definovaný nižšie, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje na základe tejto zmluvy SLA.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Aby Zákazník získal oprávnenie na podanie žiadosti, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udalosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú službu IBM SaaS, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaprotokolované v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na Zákazníkovu využívanie služby IBM SaaS.
- b. Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka je povinná predložiť Žiadosť o Kredit za nedostupnosť najneskôr do 3 pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Žiadosti.
- c. Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa žiadosti vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udaloostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.
- d. Kredity za nedostupnosť závisia od trvania Doby výpadku, ktoré sa meria od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého dopadu Doby výpadku na Zákazníka. Za každú platnú Žiadosť spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. Spoločnosť IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- e. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže odoslať Žiadosti súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac..
- f. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od platného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie služby IBM SaaS a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa žiadosť týka, zníženej o 50 %.
- g. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za službu IBM SaaS.
- h. Spoločnosť IBM primerane zväží Žiadosti na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúladu s údajmi v záznamoch Zákazníka.
- i. KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVI POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKÝMIKOL'VEK SŤAŽNOSŤAMI.

3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% mesačného registračného poplatku za Zmluvný mesiac, ktorého sa žiadosť týka)
< 99,9 %	2%
< 99,0 %	5%
< 95 %	10 %

"Dosiahnutá úroveň služieb" vyjadrená v percentách, sa vypočíta ako : (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci, deleno (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút <hr/> 43 200 celkových minút	= 2% Kredit za nedostupnosť za Dosiahnutú úroveň služieb 99,8% počas Zmluvného mesiaca
--	--

4. Vylúčenia

Táto Zmluva sa poskytuje iba Zákazníkom spoločnosti IBM. Táto zmluva SLA sa nevzťahuje na:

- Služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- Neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality alebo vývojových prostredí.
- Žiadosti podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými účastníkmi v službe IBM SasS Zákazníka spoločnosti IBM.