

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Pogoje uporabe sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument z naslovom IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki je na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru kolizije med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem, dostopanjem do ali uporabo ponudbe IBM SaaS soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe 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. Metrika zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja pod eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. Milijon interakcij (MI-ji) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti IBM SaaS. Interakcija je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo IBM SaaS zajame na ravni omrežja – npr. par zahteve in odgovora ("zadetek") prek protokolov http ali https – ali drugače. Naročnik mora pridobiti ustrezna pooblastila MI, da z njimi pokrije število interakcij, obdelanih med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- b. Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.

3. Stroški in obračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je proporcionalni dnevni znesek, ki bo zaračunan naročniku in vključen v prvem računu. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v katerem koli četrtletju (na podlagi koledarskega leta, ki se začne s 1. januarjem) tri-kratno (3-kratno) presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, bo naročniku izdan račun za presežek, in sicer v skladu z zneski presežkov, ki so določeni v ustreznem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu. Če se oskrbovanje naročnika začne sredi podanega četrtletja, se presežek odmeri proporcionalno.

4. Zaračunavanje oddaljenih storitev (ki jih zagotavlja osebje)

Oddaljene storitve so pridobljene na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju, in se obračunajo v skladu z zneskom, podanim v transakcijskem dokumentu.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ta storitev uvajanja zagotavlja naslednje oddaljeno svetovanje, usposabljanje za izdelek in konfiguriranje za uvajanje naročnika v ponudbo IBM Tealeaf CX on Cloud glede na dodeljevanje spodaj navedenih oddaljenih storitev:

Do 24 ur storitev pomoči naročniku pri implementiranju in instrumentaciji kompleta orodij za razvijanje programske opreme (SDK) Tealeaf.

Do 24 ur usposabljanj, v okviru katerih se naročnik izobražuje o splošnih informacijah o izdelkih in njihovi splošni uporabi.

Naročnik storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service pridobi z nakupom sodelovanja, pri čemer lahko en naročnik pridobi največ eno sodelovanje. Oddaljena storitev se izteče v 90 dneh od datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, ne glede na to, ali je naročnik porabil vse ure.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročnikovo dokazilo o upravičenosti določa, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, tako da obdobje označi kot:

5.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določen v dokazilu o upravičenosti, odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

5.2 Neprekinjeno obračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega obračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju v devetdesetih (90) dneh posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa do storitve bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

5.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "prekinitev", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora oddati naročilo pri IBM-ovem prodajnem predstavniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju kupiti novo naročniško obdobje.

6. Tehnična podpora

Osnovna podpora za naročnike je v času naročniškega obdobja po potrebi zagotovljena s ponudbo IBM SaaS in podporno programsko opremo. Taka tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Informacije o tehnični podpori so na voljo na naslednjem URL-ju: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Dodatna gradiva za podporo so na voljo v portalu IBM Client Success Portal na naslovu: <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

7.1 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki Safe Harbor in IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo.

IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov glede dostopa, posodobitve, popravljanja ali izbrisa njihovih zbranih osebnih podatkov.

7.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren za zagotavljanje točnosti takih informacij in obveščanje IBM-a o morebitnih spremembah IBM.

Dodatek A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je rešitev za analitiko, ki temelji na SaaS, namenjena posebej za aplikacije, lastne mobilnim napravam, in mobilne spletne aplikacije. Rešitev je zasnovana tako, da naročnikom z analizo težav pri vedenju programske opreme na podlagi velikih in kompleksnih naborov podatkov pomaga razumeti in izboljšati celotno uporabniško izkušnjo. Podatki vključno z interakcijami aplikacij, informacijami o napravah in uporabniškem kontekstu bodo zajeti in poslani okolju, ki ga gosti IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud zagotavlja številna predpripravljena poročila in nadzorne plošče, ki naročniku omogočajo skoraj takojšnjo uporabo rezultatov. Poleg uporabe možnosti vnaprej definiranih poročil in nadzornih plošč lahko uporabniki obe možnosti prilagodijo, da izpolnijo posamezne posebne zahteve analitike.

Osnovni paket IBM Tealeaf CX on Cloud vključuje naslednje:

1.1 Aplikacijski profili

V naročnino je vključena tudi zmožnost konfiguriranja največ 10 aplikacijskih profilov. Aplikacijski profil je entiteta poročanja s povezanimi dovoljenji, ki jo je mogoče dodeliti uporabniku. Aplikacijski profil običajno vsebuje preslikavo 1:1 s posamezno aplikacijo ali spletnim mestom. Če želite za namene poročanja več aplikacij in/ali spletnih mest združiti v en aplikacijski profil, se obrnite na skupino IBM Tealeaf Lab Services.

Prvi aplikacijski profil bo IBM konfiguriral in dal na razpolago, ko začne zagotavljati storitve IBM SaaS. Če naročnik potrebuje več kot 10 aplikacijskih profilov, lahko predloži zahtevo IBM-ovi podpora, pri čemer morata s tem soglašati IBM in naročnik. Pravica do dodatnih aplikacijskih profilov ne bo nerazumno pridržana.

1.2 Obdobja hranjenja podatkov

V naročnino za to ponudbo IBM SaaS so vključena tudi naslednja obdobja hranjenja podatkov. Vsi podatki se shranjujejo in odstranjujejo na podlagi drsečega časovnega okna, ki deluje na način "prvi noter, prvi ven". Podatki se shranijo za določeno obdobje in se zavržejo, ko podano časovno okno poteče. Drseče okno hranjenja podatkov se prične takoj, ko začnejo v sistem dotekati podatki, in se dnevno posodablja.

- a. 12 mesecev drseče možnosti Reporting Data. Možnost Reporting Data je definirana kot metrika in dimenzije, povezane s poročili in nadzornimi ploščami v ponudbi IBM SaaS.
- b. 14 koledarskih dni drseče možnosti Capture Data. Možnost Capture Data je definirana kot zbirka podatkov iz SDK Tealeaf.

2. Podaljšanja obdobja hranjenja podatkov

Izbirni paketi IBM Tealeaf CX on Cloud vključujejo naslednje:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension naročniku ponuja možnost hranjenja določenih shranjenih podatkovnih elementov za podaljšano obdobje, in sicer za:

- dodatnih 12 mesecev drseče možnosti Reporting Data, kar skupaj znesse največ 24 mesecev drseče možnosti Reporting Data.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension naročniku ponuja možnost zadržanja hranjenja določenih shranjenih podatkovnih elementov za podaljšano obdobje, in sicer za:

- dodatnih 14 koledarskih dni drseče možnosti Capture Data, kar skupaj znesse največ 28 koledarskih dni drseče možnosti Capture Data.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju obdobja naročnine naročnika. Naročnik razume, da pogodba o ravni storitev ne predstavlja garancije za naročnika.

1. Definicije

- a. "Pooblaščen kontaktna oseba" je posameznik, ki ga je naročnik navedel in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- b. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- c. "Zahtevek" je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnikova pooblaščen kontaktna oseba v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki tekom pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- d. "Pogodbeni mesec" je vsak polni mesec med obdobjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 0:00 po greenwiškem času (GMT) prvega dne v mesecu do 23:59 po greenwiškem času (GMT) zadnjega dne v mesecu.
- e. "Naročnik" je oseba, ki je naročena na ponudbo IBM SaaS neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za ponudbo IBM SaaS nobenih materialnih, niti plačilnih obveznosti.
- f. "Nerazpoložljivost" je obdobje, v katerem je produkcijski sistem, ki deluje za IBM SaaS, prenehal delovati in v katerem naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitev v oblaku, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitve v oblaku niso na voljo zaradi:
 - načrtovane nerazpoložljivost sistema;
 - višja sila;
 - težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe;
 - Dejanja ali opustitve dejanj s strani naročnika ali tretje osebe (vključno z dostopom tretje osebe do ponudbe IBM SaaS prek naročnikovih gesel ali opreme);
 - nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- g. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. "Višja sila" je opredeljena kot naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka delavcev, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, odredbe in omejitve, virusi, napadi z zavrnitvijo storitve in drugo zlonamerno vedenje, izpad pripomočkov in povezljivosti omrežja ali kateri koli drug razlog za nerazpoložljivost ponudbe IBM SaaS, na kar IBM razumno gledano ni mogel vplivati.
- i. "Načrtovana sistemska nerazpoložljivost" je načrtovan izpad ponudbe IBM SaaS za namene vzdrževanja.
- j. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v okviru te pogodbe o ravni storitev.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek, povezan z ustrežno ponudbo IBM SaaS, vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v skladu s postopkom za prijavo težav s podporo najvišje ravni resnosti. Naročnik mora podati vse potrebne podrobne informacije o dogodku in IBM-u smiselno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka do mere, ki je zahtevana za prijave podpore najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora

naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS.

- b. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora predložiti zahtevek za stroške za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.
- c. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse razumne podrobnosti glede zahtevka, kar med drugim vključuje podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.
- d. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- e. Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno ponudbo IBM SaaS v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno ponudbo IBM SaaS v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.
- f. Če naročnik kupi ponudbo IBM SaaS pri veljavnem IBM-ovem tržnem posredniku, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, bo dobropis za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za ponudbo IBM SaaS v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.
- g. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.
- h. IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih zapisih, ti zapisi pa imajo v primeru konflikta s podatki v naročnikovih zapisih tudi prednost.
- i. **DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, PONUJENI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIM KOLI ZAHTEVKOM.**

3. Ravn storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS tekom pogodbenega meseca

Dosežena raven storitve (tekem pogodbenega meseca)	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

"Dosežena raven storitve", izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2-odstotni dobropis za 99,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu
---	--

4. Izjeme

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo samo IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljeni IBM-ovega naročnika za SaaS.