

IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- Milijun interakcija (MI-ovi)** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Interakcija je digitalna interakcija s aplikacijom koju je uhvatio IBM SaaS, bilo na razini mreže (npr. par zahtjev i odgovor ("Hit") preko http-a ili https-a) ili drugačije. Moraju se dobiti MI ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja Interakcija obrađenih za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.
- Ovlašteni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Klijent mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a u bilo kojem kvartalu (s time da kalendarska godina počinje 1. siječnja) tri (3) puta premaši ovlaštenje navedeno u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, u skladu s naknadama prekomjerne upotrebe navedenim u Dokazu o ovlaštenju ili Transakcijskom dokumentu.

4. Naknade za usluge na daljinu (osoblje)

Usluge na daljinu stječu se putem metrike Angažmana i obračunavaju se po cijeni navedenoj u Transakcijskom dokumentu.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ova usluga integracije sadrži sljedeće savjetovanje na daljinu, usavršavanje za proizvod te konfiguraciju za integriranje Klijenta u IBM Tealeaf CX on Cloud na temelju dodjele dolje navedenih usluga na daljinu:

- Pruža do 24 sata usluga pomoći Klijentu kod implementacije i instrumentacije Tealeaf opreme za razvoj softvera (SDK).
- Pruža do 24 sata školovanja za edukaciju Klijenta o općim informacijama o proizvodu i cjelokupnoj upotrebi.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupuje po Angažmanu, jedan Angažman po Klijentu. Usluga na daljinu istječe 90 dana od datuma kada je IBM obavijestio Klijenta da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services pružaju prošireni paket postavljanja i kontinuirane usluge najboljih postupaka i analitike u obliku usluge s trajanjem od šest (6) ili dvanaest (12) mjeseci. Prošireni paket postavljanja pruža 112 sati proširenih usluga implementacije dostavljenih na daljinu, uključuje SDK proširenja i konfiguracije za prilagođeno dohvaćanje podataka, SDK optimizacije, konfiguraciju ponovnog prikaza (do 3 slučaja upotrebe), provjeru podataka i izvještaj 'KPI analiza poznatih problema'. Kontinuirane usluge pružanja najboljih postupaka i analitike obuhvaćaju 16 sati na mjesec za Klijentov period primanja usluga na daljinu s trajanjem od šest ili dvanaest mjeseci, što uključuje konfiguraciju dohvaćanja podataka, konfiguraciju provjere podataka i izvještaja, istraživanje korisničkog iskustva i analizu utjecaja na poslovanje.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service pruža 208 sati usluga koje uključuju prošireni paket postavljanja i kontinuiranu uslugu analitike u periodu od šest mjeseci. Ova Usluga istječe 212 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service pruža 304 sata usluga koje uključuju prošireni paket postavljanja i kontinuiranu uslugu analitike u periodu od dvanaest mjeseci. Ova Usluga istječe 395 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services pružaju prošireni paket postavljanja, paket najboljih postupaka i kontinuirane usluge najboljih postupaka i analitike dostupne u obliku usluge s trajanjem od šest (6) ili dvanaest (12) mjeseci. Prošireni paket postavljanja pruža 112 sati proširenih usluga implementacije dostavljenih na daljinu, što uključuje SDK proširenja i konfiguracije za prilagođeno dohvaćanje podataka, SDK optimizacije, konfiguraciju ponovnog prikaza (do 3 slučaja upotrebe), provjeru podataka i izvještaj 'KPI analiza poznatih problema'. Paket najboljih postupaka uključuje 80 sati istraživanja prilagođenog iskustva dostavljenog na daljinu i analizu utjecaja na poslovanje. Kontinuirane usluge pružanja najboljih postupaka i analitike obuhvaćaju 40 sati na mjesec za Klijentov period primanja usluga na daljinu s trajanjem od šest ili dvanaest mjeseci, što uključuje konfiguraciju dohvaćanja podataka, konfiguraciju provjere podataka i izvještaja, istraživanje korisničkog iskustva i analizu utjecaja na poslovanje.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service pruža 432 sata usluga koje uključuju prošireni paket postavljanja, paket najboljih postupaka i kontinuiranu uslugu najboljih postupaka i analitike u periodu od šest mjeseci. Ova Usluga istječe 212 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service pruža 672 sata usluga koje uključuju prošireni paket postavljanja, paket najboljih postupaka i kontinuiranu uslugu najboljih postupaka i analitike u periodu od šest mjeseci. Ova Usluga istječe 395 dana od početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services pruža 1 080 sati usluga koje uključuju prošireni paket postavljanja, paket najboljih postupaka, kontinuiranu uslugu najboljih postupaka i analitike u periodu od 12 mjeseci i AVP One-point Program u periodu od 12 mjeseci. Prošireni paket postavljanja pruža 112 sati proširenih usluga implementacije dostavljenih na daljinu, što uključuje SDK proširenja i konfiguracije za prilagođeno dohvaćanje podataka, SDK optimizacije, konfiguraciju ponovnog prikaza (do 3 slučaja upotrebe), provjeru podataka i izvještaj 'KPI analiza poznatih problema'. Paket najboljih postupaka uključuje 80 sati istraživanja korisničkog iskustva dostavljenog na daljinu i analizu utjecaja na poslovanje. Kontinuirane usluge pružanja najboljih postupaka i analitike obuhvaćaju 64 sata na mjesec za 12 mjeseci trajanja usluga na daljinu, što uključuje konfiguraciju dohvaćanja podataka, konfiguraciju provjere podataka i izvještaja, istraživanje korisničkog iskustva, analizu utjecaja na poslovanje i usluge podatkovne znanosti. AVP One-point program pruža 10 sati usluge personalizirane podrške na daljinu s imenovanom osobom za kontakt. Ova Usluga istječe 395 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services pruža 232 sata kontinuiranih usluga najboljih postupaka i analitike isporučenih na daljinu u periodu od 12 mjeseci. Pruža 40 sati dubinske analize stanja koja se pruža na daljinu i 16 sati kontinuirane usluge na mjesec tijekom 12 mjeseci koja se također pruža na daljinu i obuhvaća konfiguraciju dohvaćanja podataka, konfiguraciju provjere podataka i izvještaja, istraživanje korisničkog iskustva i analizu utjecaja na poslovanje. Ova Usluga istječe 395 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services pruža 520 sati kontinuiranih usluga najboljih postupaka i analitike isporučenih na daljinu u periodu od 12 mjeseci. Pruža 40 sati dubinske analize stanja koja se pruža na daljinu i 40 sati kontinuirane usluge na mjesec tijekom 12 mjeseci koja se također pruža na daljinu i obuhvaća konfiguraciju dohvaćanja podataka, provjeru podataka, konfiguraciju izvještaja, istraživanje korisničkog iskustva i analizu utjecaja na poslovanje. Ova Usluga istječe 395 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services pruža 928 sati kontinuiranih usluga najboljih postupaka i analitike isporučenih na daljinu u periodu od 12 mjeseci. Pruža 40 sati dubinske analize stanja koja se pruža na daljinu, 40 sati kontinuirane usluge na mjesec tijekom 12 mjeseci koja se također pruža na daljinu i obuhvaća konfiguraciju dohvaćanja podataka, provjeru podataka, konfiguraciju izvještaja, istraživanje korisničkog iskustva, analizu utjecaja na poslovanje, usluge podatkovne znanosti i AVP One-point program koji pruža 10 sati usluga personalizirane podrške na daljinu s imenovanom osobom za kontakt. Ova Usluga istječe 395 dana od datuma početka angažmana, bez obzira na to jesu li iskorišteni svi sati.

5. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o prestanku obnavljanja barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o otkazu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

6. Tehnička podrška

Za IBM SaaS ponudu i Softver za omogućivanje, ovisno što se primjenjuje, pruža se Tehnička podrška za vrijeme Perioda pretplate. Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem e-maila, online sustava podrške i telefonskog razgovora. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, online sustavima izvještavanja o problemima i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i ne predstavlja kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

7. Softver za omogućavanje

Ovaj IBM SaaS uključuje softver za omogućavanje koji se treba koristiti samo vezano uz Klijentovu upotrebu IBM SaaS-a za vrijeme trajanja IBM SaaS-a. Ako softver za omogućavanje sadrži primjer koda, Klijent može izrađivati izvedeni kod na temelju primjera koda za korištenje u IBM SaaS-u. Ako softver za omogućavanje prati posebni licenci ugovor, primjenjuju se i odredbe takvog licencnog ugovora (ili takvih licencnih ugovora), kao što je ograničeno u ovom odlomku. U slučaju sukoba, odredbe ovih Uvjeta upotrebe imaju prednost nad bilo kojim pratećim licencnim ugovorom. Klijent je odgovoran za uklanjanje softvera za omogućavanje po isteku ili raskidu IBM SaaS-a.

8. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

U naknadu pretplate za IBM Tealeaf CX on Cloud uključeno je sljedeće:

- Mogućnost konfiguriranja do 10 Aplikacijskih profila. Aplikacijski profil je entitet za izvještavanje s pridruženim dozvolama koje se mogu dodijeliti korisniku. Obično, Aplikacijski profil ima jedan-na-jedan mapiranje s pojedinačnom aplikacijom ili web stranicom. Klijent se može posavjetovati s timom za IBM Tealeaf Lab Services ako želi spojiti više aplikacija i/ili web stranica u jedan Aplikacijski profil u svrhu izvještavanja.
- Prvi Aplikacijski profil konfigurira IBM i dostupan je prilikom kupovine IBM SaaS-a. Ako je potrebno više od 10 Aplikacijskih profila, moguće je poslati zahtjev IBM-ovoj podršci i napraviti sporazum između IBM-a i Klijenta. Dodatni Aplikacijski profili neće se uskratiti bez razloga.
- Pedeset (50) Ovlaštenih korisnika
- Dvanaest (12) mjeseci pomičnih Podataka za izvještavanje. Podaci za izvještavanje definiraju se kao metrike i dimenzije pridružene izvještajima i kontrolnim pločama u IBM SaaS ponudi.
- Sedam (7) kalendarskih dana pomičnih Dohvaćenih podataka. Dohvaćeni podaci se definiraju kao podaci prikupljeni iz Tealeaf SDK-a.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Pružava opciju kupnje dodatnih ovlaštenih korisnika uz 50 korisnika koje obuhvaća pretplata na IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension pruža Klijentu mogućnost zadržavanja određenih pohranjenih podatkovnih elemenata na dulji period, na primjer:

- Dodatnih 12 mjeseci pomičnog zadržavanja Podataka za izvještavanje za ukupni maksimum od 24 mjeseca pohrane pomičnih Podataka za izvještavanje.

8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension pruža Klijentu mogućnost zadržavanja određenih pohranjenih podatkovnih elemenata na dulji period, na primjer:

- Pomično zadržavanje Dohvaćenih podataka tijekom dodatnih kalendarskih dana, dodanih u obliku povećanja od 7 dana koje se dodaje periodu od 7 dana uključenom u naknadu pretplate za Tealeaf CX on Cloud.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On pruža opciju slanja podataka mrežnog prometa u IBM Tealeaf CX on Cloud. U naknade pretplate za ovaj IBM SaaS uključeno je sljedeće:

- 7 kalendarskih dana pomičnih Dohvaćenih mrežnih podataka.
- Aplikacija pasivnog dohvaćanja koja dohvaća sve zahtjeve i odgovore web aplikacije.
- Aplikacija prijenosa podataka koja obrađuje podatke zahtjeva i odgovora, filtrira ili šifrira osjetljive podatke i usmjerava podatke na IBM Tealeaf CX on Cloud.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On pruža Klijentu mogućnost zadržavanja određenih pohranjenih podatkovnih elemenata na dulji period, na primjer:

- Pomično zadržavanje Dohvaćenih mrežnih podataka tijekom dodatnih kalendarskih dana, dodanih u obliku povećanja od 7 dana koje se dodaje periodu od 7 dana uključenom u naknadu pretplate za Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On.

8.7 Zadržavanje podataka

Svi podaci se pohranjuju i uklanjaju na temelju pomičnog vremenskog okvira, koji se temelji na konceptu prvi unutra, prvi van. Podaci se pohranjuju tijekom prethodno postavljenog vremenskog razdoblja i odbacuju se kada istekne specificirani vremenski okvir. Pomični okvir zadržavanja podataka počinje čim podaci počnu pritijecati u sustav i ažurira se na dnevnoj osnovi.

Kupnjom pretplate na IBM Tealeaf CX on Cloud, Klijentu se dodjeljuje određeni prostor za pohranu podataka s obzirom na ovlaštenje mjesečnog obujma (MI). Klijent može vidjeti ukupni i trenutno iskorišteni prostor za pohranu unutar IBM Tealeaf CX on Cloud rješenja. Ako Klijent premaši dodijeljeni prostor za pohranu, mora se vratiti unutar ograničenja prostora za pohranu brisanjem starih događaja, dimenzija i izvještaja. Ako Klijent ne izvede ovu radnju unutar 30 dana, smanjit će se njegov period zadržavanja podataka da bi se pokrila prekomjerna potrošnja prostora za pohranu.

8.8 Upotreba Klijentovih podataka od strane IBM-a

IBM može koristiti Klijentove podatke za unutarnje istraživanje, testiranje i razvoj u neproizvodnoj okolini, pod uvjetom da IBM ukloni sve karakteristike koje bi mogle otkriti Klijentov identitet ili zaštićene poslovne procese. Klijent može kontaktirati Tehničku podršku na tsassupp@us.ibm.com i zatražiti da se njegovi podaci ne koriste u takve neproizvodne svrhe.

8.9 Safe Harbor usklađenost

IBM se pridržava U.S. – EU Safe Harbor okvirnog sporazuma, koji određuje Ministarstvo trgovine Sjedinjenih Država vezano uz prikupljanje, korištenje i zadržavanje podataka prikupljenih u Europskoj Uniji. Za više informacija o Safe Harboru ili da biste pristupili IBM-ovoj izjavi o certifikatu idite na <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.10 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

Dodatak A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je SaaS bazirano analitičko rješenje za klasične web, lokalne mobilne i mobilne/responzivne web aplikacije. Rješenje je dizajnirano kao pomoć kupcima u razumijevanju i poboljšanju sveukupnog korisničkog iskustva putem analize problema ponašanja na velikim i složenim skupovima podataka. Dohvaćaju se podaci, uključujući interakcije aplikacija, informacije o uređajima i korisničkom kontekstu, i šalju se IBM okolini s hostingom. IBM Tealeaf CX on Cloud dobiva se s brojnim "pripremljenim" izvještajima i kontrolnim pločama, koje omogućuju kupcu da skoro odmah koristi rezultate. Osim unaprijed definiranih izvještaja i kontrolnih ploča, korisnici mogu prilagoditi izvještaje i kontrolne ploče tako da zadovolje i posebne analitičke potrebe.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On je hibridno cloud rješenje koje pruža korisnicima mogućnost slanja podataka mrežnog prometa u IBM Tealeaf CX on Cloud radi stjecanja dodatnih spoznaja o kupcima. Ovo rješenje podržava pasivno dohvaćanje mrežnog prometa za sve korisničke sesije i omogućuje korisniku konfiguriranje i procjenjivanje događaja za praćenje grešaka u mreži i na poslužitelju te nadgledanje problema s performansama koji utječu na korisničko iskustvo. Osim toga, korisnici se mogu spustiti na razinu pojedinačnih sesija i procijeniti podatke HTML zahtjeva i odgovora radi utvrđivanja osnovnog uzroka problema kupaca. Ovo rješenje traži da korisnici lokalno instaliraju i održavaju manji infrastrukturni paket koji je potreban za prosljeđivanje mrežnog prometa u cloud okolinu.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja perioda Klijentove pretplate. Klijent razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

1. Definicije

- a. **Ovlašteni kontakt** – označava pojedinca kojeg je Klijent naveo IBM-u kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva u skladu s ovim SLA-om.
- b. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- c. **Zahtjev** – označava zahtjev koji je Klijentov Ovlašteni kontakt predao IBM-u jer smatra da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 GMT prvog dana u mjesecu do 23:59 GMT zadnjeg dana u mjesecu.
- e. **Klijent ili vi ili vaš** – označava subjekt koji se pretplaćuje na IBM SaaS izravno od IBM-a i koji ne krši nikakvu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za IBM SaaS sklopljenim s IBM-om.
- f. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i vaši korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog prekida rada sustava;
 - Više sile;
 - Problema s aplikacijama Klijenta ili treće strane, opremom ili podacima;
 - Radnji ili propusta Klijenta ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio IBM SaaS-u koristeći vaše lozinke ili opremu);
 - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje određuje Klijent ili treća strana u Klijentovo ime.
- g. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluge.
- h. **Viša sila** – označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti IBM SaaS-a koji IBM ne može kontrolirati.
- i. **Planirani prekid rada sustava** – označava planiranu nedostupnost IBM SaaS-a zbog održavanja.
- j. **Razina usluge** – označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluge koju pruža u ovom SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da biste mogli predati Zahtjev, morate upisati prijavu podrške vezano za pojedini Događaj u IBM odjelu korisničke podrške za primjenjivi IBM SaaS, u skladu s IBM postupkom za prijavu problema za podršku Ozbilnosti 1. Morate detaljno navesti sve potrebne informacije o događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješenja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje IBM SaaS-a.

- b. Vaš Ovlašteni kontakt mora predati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.
- c. Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.
- d. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignute Razine usluge u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- e. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. Možete samo izvesti Traženja koja se odnose na jedan individualni IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu, a IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti u odnosu na više od jedan IBM SaaS u snopu u bilo kojem ugovorenom mjesecu.
- f. Ako naručite IBM SaaS od važećeg IBM preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje IBM SaaS-a i SLA obveze, tada će Odobrenja dostupnosti biti temeljena na tada-važećoj Relationship Suggested Value Price (RSVP) za IBM SaaS u odnosu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva, s popustom od 50%.
- g. Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena u odnosu na bilo koji Ugovoreni mjesec neće, pod bilo kojim okolnostima, prijeći deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje cijene koju ste platili IBM-u za IBM SaaS.
- h. IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.
- i. **ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.**

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu

Postignuta razina usluge (za vrijeme Ugovorenog mjeseca)	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

Postignuta razina usluge, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
---	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba IBM-ovog Klijenta u IBM SaaS-u.