

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- 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. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Millió Interakció (MI)** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Interakció egy, az IBM SaaS által rögzített, alkalmazással létesített digitális interakció a hálózat szintjén (pl. egy kérdés és válasz pár [„Találat”] http vagy https protokollon keresztül) vagy egyéb módon. Megfelelő MI-jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban biztosítani lehessen a feldolgozott Interakciók számát.
- Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.
- Engedélyezett Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett Felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett Felhasználók számát.

### 3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

## 3.2 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata bármelyik negyedévben (január 1-én kezdődő naptári év alapján) három (3) alkalommal meghaladja a Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott jogosultságot, akkor az Ügyfélnek kiszámlázandó a többlethasználat, a vonatkozó Felhasználási Engedélyben vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott többlethasználati díjszabás szerint.

## 4. Távoli Szolgáltatások (Munkaerő-alapú) díjai

A Távoli Szolgáltatások a Részvétel mérőszám alapján vásárolhatók meg, és a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint lesznek kiszámlázva.

### 4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ez a bevezetési szolgáltatás a következő távoli tanácsadást, termékkel kapcsolatos képzést és konfigurációt tartalmazza az Ügyfél az IBM Tealeaf CX on Cloud használatába való bevezetéséhez az alább felsorolt távoli szolgáltatások kiosztása alapján:

- Legfeljebb 24 órányi szolgáltatást nyújt, amely során az Ügyfél támogatást kap a Tealeaf szoftverfejlesztői készlet (SDK) alkalmazásához és vezérléséhez.
- Legfeljebb 24 órányi képzést nyújt, amely során az Ügyfél tájékoztatást kap az általános termékinformációkról és -használatról.

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service Részvétel alapján vásárolható meg, Ügyfelenként egy Részvétel lehetséges. A Távoli Szolgáltatás a felhasznált órák számától függetlenül 90 napon belül lejár attól a naptól számítva, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférés elérhetőségéről.

### 4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services szolgáltatások egy kiterjesztett telepítési csomagot, valamint az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást biztosítanak hat (6) vagy tizenkettő (12) hónapos szolgáltatás keretein belül. A kiterjesztett telepítési csomag 112 óra, távolról biztosított kiterjesztett telepítési szolgáltatást biztosít, továbbá SDK-kiterjesztéseket és konfigurációkat tartalmaz az egyéni adatrögzítési igényekhez, az SDK-optimalizálásokat, a visszajátszási konfiguráció (legfeljebb 3 használati esetre), az adatérvényesítés és az „ismert problémák KPI-elemzése” jelentés mellett. Az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatások az Ügyfél hat vagy tizenkét hónapos távoli szolgáltatási időszaka alatt havi 16 óra használatot biztosítanak, mely a folyamatos adatrögzítés konfigurációját, az adatérvényesítés és jelentés konfigurációját, az ügyfélélmény vizsgálatát és az üzleti hatás elemzését foglalja magában.

- Az IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 208 óra szolgáltatást biztosít, hat hónapig ötvözve egy kiterjesztett telepítési csomagot és egy folyamatos elemzési szolgáltatást. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 212. napon lejár.
- Az IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service 304 óra szolgáltatást biztosít, tizenkét hónapig ötvözve egy kiterjesztett telepítési csomagot és egy folyamatos elemzési szolgáltatást. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 395. napon lejár.

### 4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services szolgáltatások egy kiterjesztett telepítési csomagot, egy bevált gyakorlatokat tartalmazó csomagot, valamint az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást biztosítanak hat (6) vagy tizenkettő (12) hónapos szolgáltatás keretein belül. A kiterjesztett telepítési csomag 112 óra, távolról biztosított kiterjesztett telepítési szolgáltatást biztosít, továbbá SDK-kiterjesztéseket és konfigurációkat tartalmaz az egyéni adatrögzítési igényekhez, az SDK-optimalizálásokat, a visszajátszási konfiguráció (legfeljebb 3 használati esetre), az adatérvényesítés és az „ismert problémák KPI-elemzése” jelentés mellett. A bevált gyakorlatokat tartalmazó csomag 80 óra, távolról biztosított ügyfélélmény-vizsgálatot és üzletihatas-elemzést biztosít. Az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatások az Ügyfél hat vagy tizenkét hónapos távoli szolgáltatási időszaka alatt havi 40 óra használatot biztosítanak, mely a folyamatos adatrögzítés konfigurációját, az adatérvényesítés és jelentés konfigurációját, az ügyfélélmény vizsgálatát és az üzleti hatás elemzését foglalja magában.

- Az IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 432 óra szolgáltatást biztosít, hat hónapig ötvözve egy kiterjesztett telepítési csomagot, egy bevált gyakorlatokat tartalmazó csomagot és az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 212. napon lejár.
- Az IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service 672 óra szolgáltatást biztosít, tizenkét hónapig ötvözve egy kiterjesztett telepítési csomagot, egy bevált gyakorlatokat tartalmazó csomagot és az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel megkezdésétől számított 395. napon lejár.

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

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services 1080 óra szolgáltatást biztosít, 12 hónapig ötvözve egy kiterjesztett telepítési csomagot, egy bevált gyakorlatokat tartalmazó csomagot, az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást, valamint 12 hónapig biztosítja az AVP One-point Programot. A kiterjesztett telepítési csomag 112 óra, távolról biztosított kiterjesztett telepítési szolgáltatást biztosít, továbbá SDK-kiterjesztéseket és konfigurációkat tartalmaz az egyéni adatrögzítési igényekhez, az SDK-optimalizálások, a visszajátszási konfiguráció (legfeljebb 3 használati esetre), az adatérvényesítés és az „ismert problémák KPI-elemzése” jelentés mellett. A bevált gyakorlatokat tartalmazó csomag 80 óra, távolról biztosított ügyfélmény-vizsgálatot és üzleti hatás-elemzést biztosít. Az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatások 12 hónapig havi 64 óra, távolról biztosított szolgáltatást kínálnak, mely a folyamatos adatrögzítés konfigurációját, az adatérvényesítés és jelentés konfigurációját, az ügyfélmény vizsgálatát, az üzleti hatás elemzését és az adatelemzési szolgáltatásokat foglalja magában. Az AVP One-point program 10 óra, távolról biztosított, személyre szabott támogatási szolgáltatást kínál egy nevesített kapcsolattartóval. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 395. napon lejár.

#### **4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service**

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services 232 óra, távolról biztosított, az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást biztosít 12 hónapig. 12 hónapig havi 40 óra, távolról biztosított átfogó állapotellenőrzést, illetve havi 16 óra, távolról biztosított folyamatos szolgáltatást biztosít, mely az adatrögzítés konfigurációját, az adatérvényesítés és jelentés konfigurációját, az ügyfélmény vizsgálatát és az üzleti hatás elemzését foglalja magában. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 395. napon lejár.

#### **4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service**

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services 520 óra, távolról biztosított, az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást biztosít 12 hónapig. 12 hónapig havi 40 óra, távolról biztosított átfogó állapotellenőrzést, illetve havi 40 óra, távolról biztosított folyamatos szolgáltatást biztosít, mely az adatrögzítés konfigurációját, az adatérvényesítés és jelentés konfigurációját, az ügyfélmény vizsgálatát és az üzleti hatás elemzését foglalja magában. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 395. napon lejár.

#### **4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service**

Az IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services 928 óra, távolról biztosított, az állandó érvényű bevált gyakorlatokhoz és elemzéshez kapcsolódó szolgáltatást biztosít 12 hónapig. 12 hónapig havi 40 óra, távolról biztosított átfogó állapotellenőrzést, illetve havi 40 óra, távolról biztosított folyamatos szolgáltatást biztosít, mely az adatrögzítés konfigurációját, az adatérvényesítés és jelentés konfigurációját, az ügyfélmény vizsgálatát, az üzleti hatás elemzését és az adatelemzési szolgáltatásokat foglalja magában, az AVP One-point program pedig 10 óra, távolról biztosított, személyre szabott támogatási szolgáltatást kínál egy nevesített kapcsolattartóval. A felhasznált órák számától függetlenül a jelen Szolgáltatás érvényessége a részvétel kezdési dátumától számított 395. napon lejár.

## 5. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben (Proof of Entitlement – PoE) dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben (PoE) meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

## 6. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS számára nyújtott technikai támogatás e-mailben, online ügyféltámogatáson és telefonon keresztül érhető el. Az IBM által a technikai támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibabejelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyve ismerteti (SaaS Support Handbook) ismerteti.

Súlyosság	Súlyosság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában (7x24)
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## 7. Engedélyező Szoftver

A jelen IBM SaaS engedélyező szoftvert tartalmaz, amely csak az IBM SaaS Ügyfél általi használatával kapcsolatban használható az IBM SaaS időszaka alatt. Ha az engedélyező szoftver tartalmaz mintakódot, az Ügyfél létrehozhat származtatott terméket a mintakódból az IBM SaaS ajánlattal való használathoz. Ha az engedélyező szoftverhez külön licencszerződés tartozik, akkor ezen licencszerződés(ek) feltételei is érvényesek, a jelen szakasz korlátozásainak megfelelően. Ellentmondás esetén a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) élveznek elsőbbséget az ilyen csatolt licencszerződéssel

szemben. Az Ügyfél felelőssége az engedélyező szoftver eltávolítása az IBM SaaS lejáratakor vagy megszüntetésekor.

## **8. Az IBM SaaS - Szoftver mint Szolgáltatás ajánlat további feltételei**

### **8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud**

Az IBM Tealeaf CX on Cloud előfizetési díja a következőket tartalmazza:

- a. Legfeljebb 10 Alkalmazásprofil konfigurálásának képessége. Az Alkalmazásprofil egy jelentéskészítési egyed a felhasználóhoz hozzárendelhető társított jogosultságokkal. Az Alkalmazásprofil jellemzően egyetlen alkalmazással vagy webhellyel áll közvetlen leképezési kapcsolatban. Amennyiben több alkalmazást és/vagy webhelyet szeretne egyetlen Alkalmazásprofilban kombinálni jelentéskészítés céljából, az Ügyfél az IBM Tealeaf Lab Services csapatához fordulhat.
- b. Az első Alkalmazásprofil az IBM konfigurálja, és az IBM SaaS jogosultságkiosztásakor válik elérhetővé. Amennyiben több mint 10 Alkalmazásprofilra van szükség, az Ügyfél elküldheti erre vonatkozó kérését az IBM számára, amelyről az IBM és az Ügyfél megállapodást köthet. A további Alkalmazásprofilok nem vonhatók meg indokolatlanul.
- c. Ötven (50) Engedélyezett Felhasználó
- d. Tizenkét (12) hónapnyi gördülő Jelentésadat. A Jelentésadat az IBM SaaS ajánlatban szereplő jelentésekhez és műszerfalakhoz kapcsolódó mérőszámként és dimenzióként van meghatározva.
- e. Hét (7) naptári napnyi gördülő Rögzítési adat. A Rögzítési adat a Tealeaf szoftverfejlesztői készletből gyűjtött adatokat jelenti.

### **8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users**

Lehetőséget biztosít további engedélyezett felhasználók vásárlására az IBM Tealeaf CX on Cloud előfizetés keretein belül biztosított 50 fön felül.

### **8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension**

A Reporting Data Retention Extension lehetővé teszi az Ügyfél számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- A Jelentésadatok további 12 hónapnyi gördülő megőrzése, ami összesen a Jelentésadatok 24 hónapnyi gördülő tárolását jelenti.

### **8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension**

A Capture Data Retention Extension lehetővé teszi az Ügyfél számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- A Rögzítési adatok további naptári napokig történő gördülő megőrzése 7 napos egységekben növelve a Tealeaf CX on Cloud előfizetési díjának részét képező 7 napot.

### **8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On**

A Cloud Network Capture Add-On lehetővé teszi a hálózati forgalommal kapcsolatos adatok küldését az IBM Tealeaf CX on Cloud számára. Ezen IBM SaaS ajánlat előfizetési díjai az alábbiakat tartalmazzák:

- 7 naptári napnyi gördülő Hálózati rögzítési adat.
- Passzív rögzítési alkalmazás, amely a webes alkalmazás minden kérését és válaszát rögzíti.
- Adatátviteli alkalmazás, amely feldolgozza a kérés- és válaszadatokat, szűri vagy titkosítja a bizalmas adatokat, és az adatokat az IBM Tealeaf CX on Cloud szolgáltatáshoz irányítja át.

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

A Network Capture Data Retention Extension Add-On lehetővé teszi az Ügyfél számára bizonyos tárolt adatelemek megőrzését hosszabb ideig, név szerint a következőkét:

- A Hálózati rögzítési adatok további naptári napokig történő gördülő megőrzése 7 napos egységekben növelve a Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On előfizetési díjának részét képező 7 napot.

## 8.7 Adatmegőrzés

Az adatok tárolása és eltávolítása egymást követő időszakok alapján történik az adatok érkezési sorrendjében. Az adatokat a rendszer egy meghatározott ideig tárolja, majd a megadott időtartam lejártá után törli őket. Az egymást követő adatmegőrzési időszakok az adatok rendszerbe érkezésének kezdetekor indulnak, és az adatok naponta frissülnek.

Az IBM Tealeaf CX on Cloud előfizetésének megvásárlásával az Ügyfél a havi mennyiségi (MI) jogosultsága alapján egy meghatározott adattármennyiséghez jut hozzá. A teljes és az aktuálisan felhasznált kiosztott tárterület az IBM Tealeaf CX on Cloud megoldáson belül érhető el az Ügyfél számára. A kiosztott tárterület túllépése esetén az Ügyfélnek régi események, dimenziók és jelentések törlésével helyre kell állítania a tárterület korlátjának való megfelelést. Amennyiben az Ügyfél ezt a műveletet 30 napon belül nem hajtja végre, a megnövekedett tárterület kompenzálása érdekében az adatmegőrzési időszak csökkenni fog.

## 8.8 Az Ügyféladatokat IBM általi használata

Az Ügyféladatokat az IBM belső kutatásra, tesztelésre és fejlesztésre használhatja nem termelési környezetben, ha az IBM először eltávolít minden olyan jellemzőt, amely felfedheti az Ügyfél azonosságát vagy saját üzleti folyamatait. Az Ügyfél a technikai támogatást a [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com) címen felkeresve kérheti, hogy az IBM ne használja adatait ilyen nem termelési célokra.

## 8.9 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az Európai Unió közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmény rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 8.10 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

## „A” Függelék

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

Az IBM Tealeaf CX on Cloud egy SaaS-alapú, hagyományos webes, natív mobileszközös és mobileszközös/reagáló webes alkalmazásokhoz kifejlesztett elemzési megoldás. A megoldás segítséget nyújt az ügyfelek számára az általános végfelhasználói élmény megértésében és fejlesztésében viselkedési problémák nagy és összetett adathalmazok felhasználásával történő elemzése által. A rendszer olyan adatokat rögzít, mint például az alkalmazások interakciói, az eszközadatok és a felhasználói környezet adatai, és továbbítja azokat az IBM által üzemeltetett környezet felé. Az IBM Tealeaf CX on Cloud számos azonnal használható jelentéssel és műszerfallal rendelkezik, amelyek lehetővé teszik az ügyfél számára az eredmények szinte azonnali felhasználását. Az előre meghatározott jelentések és műszerfalak mellett a felhasználók testre is szabhatnak jelentéseket és műszerfalakat a specifikusabb elemzési szükségletek kielégítése érdekében.

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

A Network Capture Add-On egy hibrid felhőalapú megoldás, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy a további ügyfélbetekintés érdekében elküldjék hálózati forgalommal kapcsolatos adataikat az IBM Tealeaf CX on Cloud számára. Ez a megoldás támogatja a hálózati forgalom passzív rögzítését minden ügyfél-munkamenet esetén, és lehetővé teszi az ügyfeleknek a hálózati és kiszolgálói hibákat nyomon követő események konfigurálását és kiértékelését, valamint az ügyfélélményre hatással levő teljesítményproblémák megfigyelését. Az ügyfelek emellett lefűrhatnak az egyes munkamenetekbe a HTML-kérés- és válaszadatok értékeléséhez az ügyfél számára problémákat okozó hibák kiváltó okának megismerése céljából. Ehhez a megoldáshoz az ügyfeleknek a hálózati adatok felhőalapú környezetbe való továbbításához szükséges egyszerű, helyszíni infrastruktúrát kell telepíteniük és fenntartaniuk.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## „B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül sem jótállási sem szavatossági vállalásnak.

### 1. Meghatározások

- a. **Meghatalmazott Kapcsolattartó** – az az Ügyfél által felhatalmazott személy, aki az SLA hatálya alá tartozó Követelést nyújthat be az IBM felé.
- b. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételek során érvényesíthető díjkezdvezmény.
- c. **Követelés** – Az Ügyfél Meghatalmazott Kapcsolattartója által az IBM felé benyújtott követelés, ha a Szolgáltatási szintek nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (GMT) órától a hónap utolsó napján 23:59 (GMT) óráig tart.
- e. **Ügyfél, Ön vagy az Öné** – azon személy, aki közvetlenül az IBM által biztosított IBM SaaS ajánlatra fizet elő, és aki nem áll semmiféle késedelemben az IBM vállalattal az IBM SaaS ajánlatra vonatkozóan kötött szerződése alapján fennálló egyetlen lényeges szerződéses kötelezettségében sem, beleértve a fizetési kötelezettségeket is.
- f. **Állásidő** – azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és a felhasználók nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - A rendszer tervezett állásideje;
  - Vis Maior;
  - Ügyféllel vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél tettei és mulasztásai (ha például valaki az Ön jelszavának vagy berendezéseinek használatával fér hozzá az IBM SaaS szolgáltatáshoz);
  - A szükséges rendszer-konfigurációk és az IBM SaaS eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya; vagy
  - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Vis Maior** – Olyan elkerülhetetlen körülmény, például terrorizmushoz kapcsolódó esemény, tüntetés, tüzeset, árvíz, földrengés, háború, kormányzati cselekedet, utasítás vagy korlátozás, vírusfertőzés, túlterheléses támadás vagy egyéb rosszindulatú cselekmény, eszköz- vagy hálózati szintű kapcsolati hiba, illetve az IBM SaaS bármilyen okból való elérhetetlensége, amely az IBM ésszerű keretek közötti befolyásán kívül esik.
- i. **A Rendszer Tervezett Állásideje** – Az IBM SaaS tervezett, karbantartási célú szüneteltetése.
- j. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.



## 2. Rendelkezésreállási Jóváírás

- a. Követelést csak naplózott, az IBM 1. súlyossági szintű támogatási problémákra vonatkozó előírásainak megfelelően a vonatkozó IBM SaaS szolgáltatásért felelős IBM ügyfélszolgálathoz elküldött, az egyes Eseményekre vonatkozó hibajegy birtokában lehet elküldeni. Minden, az Eseménnyel kapcsolatos, a hibajegyhez szükséges adatot részletesen meg kell adnia az Ügyfélnek, és ésszerű keretek között, az 1. súlyossági szintű ügyfélszolgálati hibajegyeknél meghatározott mértékben segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában. A kérvény naplózásának legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően kell megtörténnie, hogy Ügyfél észlelte az Esemény az IBM SaaS az ügyfél általi használatára gyakorolt hatását.
- b. Az Ügyfél által Meghatalmazott Kapcsolattartónak legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Meghatalmazott Kapcsolattartónak minden a Követeléssel kapcsolatos fontos részletet meg kell adnia az IBM számára, nem kizárólagosan beleértve a vonatkozó Eseményekkel és a nem teljesülő szolgáltatásszinttel kapcsolatos részleteket.
- d. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelkezésreállási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.
- e. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Szolgáltatási jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Egy Szerződéses Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Szolgáltatási jóváírást egy adott Szerződéses Hónapban.
- f. Ha az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedmény (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- g. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Szolgáltatási jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).
- h. Az IBM a követelések elbírálása során felhasználja saját rögzített adatait is, és amennyiben az Ügyfél és az IBM adatai ellentmondóak, az utóbbiak minősülnek érvényesnek az elbírálás során.
- i. **BÁRMILYEN KÖVETELÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÁSSZINT-SZERZŐDÉS FELTÉTELEINEK MEGFELELŐ RENDELKEZÉSREÁLLÁSI JÓVÁÍRÁS AZ ÜGYFÉL SZÁMÁRA AZ EGYETLEN ÉS KIZÁRÓLAGOS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG.**

## 3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Teljesített Szolgáltatási Szint esetén (egy Szerződéses Hónap során)	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződött hónap havi előfizetési díjának adott %-a)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
<95,0%	10%

A Teljesített Szolgáltatásszint százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses hónapban, osztva (c) egy Szerződéses hónap perceinek számával, az eredményként kapott törtszámat százalékos formában kifejezve.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

$\begin{array}{r} 43\,200 \text{ perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött} \\ \text{hónapban} \\ - 50 \text{ perc Állásidő} \\ = 43\,150 \text{ perc} \\ \hline \end{array}$ <p>összesen 43 200 perc</p>	<p>= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során</p>
--	--

#### 4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem üzemi környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az IBM Ügyfélének felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelések.