

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání. Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days 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
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Milion interakcí (MI)** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Interakce je digitální interakce s aplikací zachycená službou IBM SaaS, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ("Přístup") prostřednictvím http nebo https), nebo jinak. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MI, který bude pokrývat počet Interakcí zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- c. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání IBM SaaS Zákazníkem v jakémkoli čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku začínajícího datem 1. ledna) překročí trojnásobně (3x) oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

4. Poplatky za vzdálené služby (poskytované člověkem, nikoli stroje)

Vzdálené služby jsou pořizovány na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a budou fakturovány po objednání, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Tato vstupní služba poskytuje následující vzdálené konzultace, školení k produktu a konfiguraci pro zahrnutí Zákazníka do služby IBM Tealeaf CX on Cloud na základě přiřazení vzdáleně poskytovaných služeb uvedených níže:

- Poskytuje až 24 hodin služeb s cílem pomoci Zákazníkovi implementací a instrumentací sady SDK produktu Tealeaf (SDK).
- Poskytuje až 24 hodin školení s cílem poskytnout Zákazníkovi obecné informace o produktu a celkovém využití.

Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupuje pro Sjednanou službu s jednou Službou na Zákazníka. Platnost Vzdálené služby končí 90 dní od data, kdy byl Zákazník společností IBM informován o tom, že mu byl udělen přístup k IBM SaaS, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Služba Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service poskytuje rozšířený balíček pro nastavení a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 16 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 208 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení a průběžnou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 304 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení a průběžnou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Služba Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service poskytuje rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření uživatelského prostředí a

analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 40 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 432 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžnou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 672 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžnou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service poskytuje 1080 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů, průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby po dobu 12 měsíců a AVP One-point Program po dobu 12 měsíců. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření prostředí zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 64 hodin měsíčně pro dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby, která zahrnuje průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy. Program AVP One-point přináší 10 hodin vzdáleně poskytované personalizované služby podpory s definovanou kontaktní osobou. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on lze přidat k jakémukoliv rozšíření služby Deployment and Analytics Service za účelem poskytnutí integrace s jednou (1) Mobilní aplikací. Je-li vyžadována integrace pro více Mobilních aplikací, lze zakoupit více kusů této části. Tato Služba zahrnuje 48 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které přinášejí nastavení Mobilní sady SDK. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on lze přidat k jakémukoliv rozšíření služby Deployment and Analytics Service za účelem poskytnutí konfigurace Replay pro jeden (1) konkrétní případ využití. Přináší 96 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují konfiguraci sady Replay SDK, konfiguraci relace Replay a technologický workshop Replay. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service přináší 40 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují vyhodnocení cílů a příležitostí v oblasti zkušeností zákazníků a vytvoření plánu pro zvýšení využití a hodnoty produktu Tealeaf CX on Cloud. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service přináší 16 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují proaktivní monitorování známých problémů stránky v reálném čase a vytváření sestav pro výstrahy a největší změny umístění. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service přináší 40 hodin vzdáleně poskytovaných služeb. Zaměřuje se na vylepšení souladu podnikových cílů a cílů v oblasti IT. Prioritizuje problémy webu na základě obchodního dopadu a poskytuje včasné řešení problémů. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service přináší 10 hodin vzdáleně poskytovaných služeb podpory za měsíc po dobu 12 měsíců (celkem 120 hodin). Poskytuje personalizovanou službu podpory s určenou kontaktní osobou pro účely podpory služby Tealeaf CX on Cloud. Platnost této Služby končí 365 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services poskytují 16 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby za měsíc. Službu lze zakoupit pro počet měsíců zbývajících v období registrace Tealeaf CX on Cloud od datu nákupu. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci.

4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services poskytují 40 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby za měsíc. Službu lze zakoupit pro počet měsíců zbývajících v období registrace Tealeaf CX on Cloud od datu nákupu. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci.

4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services poskytují 64 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby za měsíc. Službu lze zakoupit pro počet měsíců zbývajících v období registrace Tealeaf CX on Cloud od datu nákupu. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy a program AVP One-point přináší 10 hodin vzdáleně poskytované personalizované služby podpory za měsíc a definovanou kontaktní osobou. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci.

5. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

6. Technická podpora

Technická podpora pro službu IBM SaaS a pro Aktivační software (je-li to relevantní) je poskytována během Období registrace. Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, online systému podpory a telefonu. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

7. Aktivační software

Tato IBM SaaS zahrnuje aktivační software, který byl měl Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním IBM SaaS, a to po celou dobu poskytování služby IBM SaaS. Pokud aktivační software obsahuje vzorový kód, má Zákazník právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a používat je s IBM SaaS. Pokud je aktivační software dodáván se samostatnou licenční smlouvou, platí také smluvní období takové licenční smlouvy v souladu s omezením v tomto oddílu. V případě rozporu mají přednostní platnost ustanovení těchto Podmínek užívání před podmínkami takové přiložené licenční smlouvy. Povinností Zákazníka je po vypršení platnosti nebo ukončení poskytování služby IBM SaaS aktivační software odebrat.

8. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

8.1 Uchování dat

Všechna data jsou uchovávána a odebírána na základě časových oken zařazení, a to na základě pořadí. Data jsou uchovávána po určenou dobu a následně jsou po vypršení časového okna vyřazena. Časová okna zařazení se začínají počítat, jakmile do systému začnou proudit data a jsou každý den aktualizována.

Zakoupením registrace IBM Tealeaf CX on Cloud je Zákazníkovi přiřazen konkrétní objem datového úložiště na základě jeho měsíčního oprávnění k objemu (MI). Celkové a aktuálně používané přidělení úložiště je Zákazníkovi dostupné v rámci řešení IBM Tealeaf CX on Cloud. Pokud Zákazník přidělené úložiště překročí, musí znovu zajistit dodržení limitu vymazáním starších událostí, dimenzí a sestav. Pokud Zákazník tuto akci neprovede do 30 dní, jeho období uchovávání dat bude zkráceno, aby bylo zohledněn navýšený objem úložiště.

8.2 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo vlastnické obchodní procesy. Zákazník může rozhodnout, že data nebudou pro takové neproduktivní účely používána, a to kontaktováním Technické podpory na adrese tsassupp@us.ibm.com.

8.3 Soulad s Pravidly Safe Harbor

IBM je vázána Pravidly mezi Spojenými státy a Evropskou unií Safe Harbor Framework, která vydalo Ministerstvo obchodu USA a která se týká shromažďování, zpracovávání a uchování informací shromážděných z Evropské unie. Další informace o Pravidlech Safe Harbor nebo přístup k příslušnému prohlášení IBM najdete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.4 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

Příloha A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je analytické řešení založené na SaaS určené pro tradiční webové nativní mobilní a mobilní/responzivní webové aplikace. Cílem tohoto řešení je pomoci Zákazníkům pochopit a zlepšit prostředí koncového uživatele analýzou behaviorálních problémů z velkých a komplexních datových sad. Data zahrnující interakce aplikací, informace o zařízení a uživatelský kontext budou zachycena a odeslána do hostovaného prostředí IBM. Služba IBM Tealeaf CX on Cloud je poskytována s několika připravenými sestavami a řídicími panely, které Zákazníkovi umožňují využívat výsledky téměř okamžitě. Mimo předdefinovaných sestav a řídicích panelů mohou uživatelé přizpůsobit sestavy i řídicí panely ke splnění konkrétnějších analytických potřeb.

Do poplatku za registraci IBM Tealeaf CX on Cloud jsou zahrnuty následující položky:

- a. Schopnost konfigurovat až 10 Profilů aplikace. Profil aplikace je entita hlášení se souvisejícími oprávněními, které lze přiřadit uživateli. Profil aplikace má typicky mapování 1:1 s jedinou aplikací nebo webem. Pokud chce Zákazník zkombinovat více aplikací nebo webových stránek do jediného Profilu aplikace pro účely reportingu, může se obrátit na tým služeb IBM Tealeaf Lab Services.
- b. První Profil aplikace bude konfigurován IBM a bude k dispozici po poskytnutí služby IBM SaaS. Pokud potřebujete více než 10 Profilů aplikace, zašlete požadavek Podpoře IBM, který bude odsouhlasen IBM a Zákazníkem. Další Profily aplikace nebudou nepřiměřeně zadržovány.
- c. Padesát (50) Oprávněných uživatelů
- d. Dvanáct (12) měsíců zařazování Dat sestav. Data sestav jsou definována jako metrika a dimenze související se sestavami a řídicími panely v nabídce IBM SaaS.
- e. Sedm (7) kalendářních dní zařazování Dat zachycení. Data zachycení jsou definována jako data shromážděná ze sady Tealeaf SDK.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Poskytuje možnost zakoupit další oprávněné uživatele nad rámec 50 uživatelů poskytnutých v rámci registrace IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

Network Capture Add-On je hybridní cloudové řešení, které Zákazníkům umožňuje odesílat svá data o provozu na síti do IBM Tealeaf CX on Cloud za účelem získání dalších přehledů o zákaznících. Toto řešení podporuje pasivní zachycení provozu na síti pro všechny uživatelské relace a umožňuje Zákazníkovi konfigurovat a hodnotit události, které sledují chyby sítě a serveru a monitorují problémy s výkonem, které mají vliv na zkušenosti uživatele. Dále si Zákazníci mohou detailně zobrazit jednotlivé relace a vyhodnotit data požadavků a odezvy HTML, aby pochopili kořenovou příčinu problémů zákazníka. Toto řešení vyžaduje, aby si Zákazníci nainstalovali a spravovali sadu light místní infrastruktury vyžadovanou k předávání provozu na síti do cloudového prostředí.

Do poplatku za registraci IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture jsou zahrnuty následující položky:

- 7 kalendářních dní zařazování Dat zachycení sítě.
- Aplikace pasivního zachycení, která zachytí všechny požadavky a odezvy webové aplikace.
- Aplikace pro přenos dat, která zpracovává data požadavků a odezvy, filtruje nebo šifruje citlivá data a směruje data do IBM Tealeaf CX on Cloud.

4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud je doplňkové řešení, které poskytuje analýzy využitelnosti s cílem pomoci Zákazníkům pochopit, jak uživatelé používají jejich web a mobilní obsah. Tealeaf CX Overstat on Cloud zpřístupňuje určité překryvy využitelnosti, například mapy využití dat, analýzy odkazů, analýzy formulářů, mapy pozornosti a překryvy dostupnosti. Toto řešení poskytuje Zákazníkovi agregovaná data pro všechny uživatele a umožňuje mu podobně analyzovat relace jednotlivých uživatelů, aby bylo možné řešit problémy s využitím a kvantifikovat finanční dopad.

Registrační poplatek za IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud zahrnuje:

- Schopnost pořídít až 250 snímků. Snímek je strana nebo obrazovka, pro které lze agregovat data o využitelnosti a vytvořit pro ně sestavy. Pokud je třeba více než 250 snímků, zašlete požadavek Podpoře IBM, který bude odsouhlasen IBM a Zákazníkem. Další snímky nebudou bezdůvodně zadržovány.
- Jeden (1) měsíc průběžných dat reportingu. Data reportingu jsou definována jako metrika a dimenze související se sestavami a překryvy v nabídce Tealeaf CX Overstat on Cloud.

5. Rozšíření období uchovávání dat

Volitelné balíčky pro uchovávání dat IBM Tealeaf CX on Cloud zahrnují následující:

5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Služba Reporting Data Retention Extension Zákazníkovi umožňuje uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Dalších 12 měsíců průběžného uchovávání Dat sestav po dobu maximálně 24 měsíců průběžného uložení Dat sestav.

5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Služba Capture Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období. Capture Data Retention Extension se nabízí v následujících přírůstcích, které se přidávají k základním 7 dním zachycení dat Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- Dalších 7 dní
- Dalších 14 dní
- Dalších 21 dní
- Dalších 49 dní
- Dalších 77 dní
- Dalších 105 dní

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Dalších 7 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 14 dnů průběžného uložení Dat reportingu.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, která se uplatní, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze dohody o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku.

1. Definice

- a. **Oprávněná kontaktní osoba** – označuje fyzickou osobu, jejíž jméno Zákazník sdělil IBM a která je oprávněna uplatňovat Nároky na základě této úrovně služeb.
- b. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- c. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatní u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo sjednané úrovně služeb.
- d. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc doby trvání poskytování služby IBM SaaS, počítáno od 0:00 Greenwichského času (GMT) prvního dne měsíce až do 23:59 GMT posledního dne v měsíci.
- e. **Zákazník** nebo **Vy** či **Váš** – znamená subjekt, který si objednal IBM SaaS přímo od IBM a který řádně plní všechny podstatné povinnosti, včetně platebních povinností, jež stanoví jeho smlouva s IBM týkající se IBM SaaS.
- f. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné produktivním systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - Plánovaná odstávka systému;
 - Vyšší moc;
 - problémů s aplikacemi, zařízeními nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - jednání nebo opomenutí Zákazníka nebo třetí strany (včetně situace, kdy kdokoliv získá přístup k IBM SaaS pomocí Vašich hesel nebo zařízení);
 - Nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem pro přístup k IBM SaaS;
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- g. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo Úrovně služeb.
- h. **Vyšší moc** – znamená živelnou pohromu, teroristický útok, stávkou, požár, záplavy, zemětřesení, nepokoje, válečný konflikt, postup vlády, rozkazy nebo omezení, viry, útoky typu "odmítnutí služby" a jiné jednání ve zlém úmyslu, výpadky veřejných služeb a síťové konektivity nebo nedostupnost IBM SaaS z jiného důvodu, nad nimiž nemá IBM přiměřenou kontrolu.
- i. **Plánovaná odstávka systému** – znamená plánovaný výpadek IBM SaaS z důvodu údržby.
- j. **Úroveň služeb** – označuje standard uvedený níže, jímž IBM měří úroveň služeb, kterou stanoví v této smlouvě o úrovni dostupnosti služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Abyste mohli uplatnit Nárok, musíte mít u střediska zákaznické podpory IBM pro příslušnou IBM SaaS zaznamenaný požadavek na podporu pro každou Událost ("Záznam požadavku na podporu") v souladu s postupem IBM pro nahlásování problémů se Závažností 1. Musíte poskytnout všechny potřebné detailní informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události v takovém rozsahu, který vyžadují Záznamy požadavku na podporu se Závažností 1. Tento Záznam požadavku na podporu musí být nahlášen do 24 hodin od okamžiku, kdy jste poprvé zjistili, že Událost měla dopad na Vaše užívání služby IBM SaaS.
- b. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí uplatnit Váš Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb nejpozději do tří (3) pracovních dní po skončení Smluvního měsíčního období, jehož se Nárok týká.
- c. Vaše Oprávněná kontaktní osoba musí sdělit IBM všechny odpovídající informace týkající se Nároku, včetně - nikoli však pouze - podrobných popisů všech relevantních Událostí a Úrovně služeb, jejichž nedosažení reklamujete.
- d. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který jste nahlásili jako čas, kdy jste byli Odstávkou poprvé dotčeni. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.
- e. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby IBM SaaS prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Smíte vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM nenes odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- f. Pokud jste si službu IBM SaaS zakoupili od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS a úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- g. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který jste zaplatili IBM za službu IBM SaaS.
- h. IBM objektivně posoudí Nároky na základě informací, které jsou dostupné v záznamech IBM. Tyto záznamy budou mít rozhodující váhu v případě eventuálního rozporu s údaji uvedenými ve Vašich záznamech.
- i. **KREDITY ZA PORUŠENÍ ÚROVNĚ DOSTUPNOSTI SLUŽEB, KTERÉ VÁM BUDOU PŘIZNÁNY V SOULADU S PODMÍNKAMI TÉTO SMLOUVY O ÚROVNI SLUŽEB, PŘEDSTAVUJÍ VAŠI JEDINOU A VÝHRADNÍ NÁHRADU V PŘÍPADĚ JAKÉHOKOLIV NÁROKU.**

3. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dosažená úroveň služeb (během Smluvního měsíčního období)	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Procento "Dosažené úrovně služeb" se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro Dosaženou úroveň služeb 99,8 % pro Smluvní měsíční období
--	---

4. Výjimky

Tato dohoda o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva úrovni služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka IBM, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.