

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

### 1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavaa IBM SaaS -tuotetta:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköitä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Miljoona vuorovaikutustapahtumaa (MI-tapahtumat)** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Vuorovaikutustapahtuma on IBM SaaS -palvelun kirjaama digitaalinen vuorovaikutustapahtuma sovelluksen kanssa. Vuorovaikutustapahtumia voi toteutua verkostotasolla (esimerkiksi pyyntö ja vastaus -pari ("Osuma") http- tai https-yhteyskäytännön välityksellä) ja muissa yhteyksissä. MI-käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa mittauskauden aikaisten Vuorovaikutustapahtumien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.
- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

### 3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

#### 3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

#### 3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö minä tahansa (1. tammikuuta alkavaan kalenterivuoteen perustuvana) vuosineljänneksenä ylittää kolme (3) kertaa Käyttöluopatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritetyn käyttöoikeuden, ylitys laskutetaan Asiakkaalta sovellettavassa Käyttöluopatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritettyjen ylityshintojen mukaisesti.

### 4. (Henkilötyövoimaan perustuvien) etäpalvelujen maksut

Etäpalvelut hankitaan Palvelutapahtumakohtaisen veloitusmittayksikön perusteella, ja ne laskutetaan Sopimusasiakirjassa määritetyn hinnan mukaan.

#### 4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Tämä Onboarding-palvelu sisältää seuraavat etäkonsultointi-, tuotekoulutus- ja kokoonpanon määrittämis- ja palvelut, joilla Asiakasta perehdytetään IBM Tealeaf CX on Cloud -tuotteeseen seuraavien etäpalveluna toimitettavien palvelujen varausten perusteella:

- Sisältää enintään 24 tuntia palveluja, jotka auttavat Asiakasta Tealeaf-ohjelmistokehitystyökalujen (SDK) käyttöönotossa ja instrumentoinnissa.
- Sisältää enintään 24 tuntia koulutusta, joka perehdyttää Asiakasta tuotteen yleistietoihin ja yleisiin käyttötarkoituksiin.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service -palvelu hankitaan Palvelutapahtumakohtaisesti yhtenä Palvelutapahtumana Asiakasta kohden. Etäpalvelu päättyy 90 päivän kuluttua siitä päivämäärästä lukien, jona IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service sisältää laajennetun asennuspalvelupaketin ja jatkuvan parhaat käytännöt ja analytiikan kattavan palvelun, joka on saatavana kuuden (6) tai kahdentoista (12) kuukauden palvelujaksoissa. Laajennettu asennuspalvelupaketti sisältää 112 tuntia etäpalveluna toimitettavia käyttöönoton lisäpalveluja, SDK-työkalujen laajennukset ja kokoonpanon määrittämis- ja palvelut mukautettuihin tiedonkeruutarpeisiin, SDK-työkalujen optimoinnit, toistotoiminnon kokoonpanon määrittäminen (enintään 3 käyttötapausta), tietojen tarkistuksen sekä tunnettujen ongelmien KPI-analyysi -raportin. Jatkuva parhaat käytännöt ja analytiikan kattava palvelu sisältää 16 tuntia palveluja kuukaudessa Asiakkaalle toimitettavan kuuden tai kahdentoista kuukauden etäpalvelujakson aikana. Palveluihin sisältyvät jatkuva tiedonkeruun kokoonpanon määrittäminen, tietojen tarkistus ja raporttien kokoonpanon määrittäminen, asiakaskokemuksen tutkiminen sekä liiketoimintavaikutusten analyysi.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months -palvelu sisältää 208 tuntia palveluja, joihin kuuluvat laajennettu asennuspalvelupaketti ja jatkuva analytiikkapalvelu kuuden kuukauden ajan. Palvelu päättyy 212 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months -palvelu sisältää 304 tuntia palveluja, joihin kuuluvat laajennettu asennuspalvelupaketti ja jatkuva analytiikkapalvelu kahdentoista kuukauden ajan. Palvelu päättyy 395 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

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

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service sisältää laajennetun asennuspalvelupaketin, parhaiden käytäntöjen palvelupaketin sekä jatkuvan parhaat käytännöt ja analytiikan kattavan palvelun, joka on saatavana kuuden (6) tai kahdentoista (12) kuukauden palvelujaksoissa. Laajennettu asennuspalvelupaketti sisältää 112 tuntia etäpalveluna toimitettavia käyttöönoton lisäpalveluja, SDK-työkalujen laajennukset ja kokoonpanon määrittämis- ja palvelut mukautettuihin tiedonkeruutarpeisiin, SDK-työkalujen optimoinnit, toistotoiminnon kokoonpanon määrittäminen (enintään 3

käyttötapausta), tietojen tarkistuksen sekä tunnettujen ongelmien KPI-analyysi -raportin. Parhaiden käytäntöjen palvelupaketti sisältää 80 tuntia etäpalveluna toimitettavaa asiakaskokemuksen tutkintaa ja liiketoimintavaikutusten analyysia. Jatkuva parhaat käytännöt ja analytiikan kattava palvelu sisältää 40 tuntia palveluja kuukaudessa Asiakkaalle toimitettavan kuuden tai kahdentoista kuukauden etäpalvelujakson aikana. Palveluihin sisältyvät jatkuva tiedonkeruun kokoonpanon määrittäminen, tietojen tarkistus ja raporttien kokoonpanon määrittäminen, asiakaskokemuksen tutkinta sekä liiketoimintavaikutusten analyysi.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months -palvelu sisältää 432 tuntia palveluja, joihin kuuluvat laajennettu asennuspalvelupaketti, parhaiden käytäntöjen palvelupaketti sekä jatkuva parhaat käytännöt ja analytiikan kattava palvelu kuuden kuukauden ajan. Palvelu päättyy 212 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months -palvelu sisältää 672 tuntia palveluja, joihin kuuluvat laajennettu asennuspalvelupaketti, parhaiden käytäntöjen palvelupaketti sekä jatkuva parhaat käytännöt ja analytiikan kattava palvelu kahdentoista kuukauden ajan. Palvelu päättyy 395 päivän kuluttua palvelutapahtuman alkamisesta riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

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

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service sisältää 1 080 tuntia palveluja, joihin kuuluvat laajennettu asennuspalvelupaketti, parhaiden käytäntöjen palvelupaketti, jatkuva parhaat käytännöt ja analytiikan kattava palvelu kahdentoista kuukauden ajan sekä AVP One-point -ohjelma kahdentoista kuukauden ajan. Laajennettu asennuspalvelupaketti sisältää 112 tuntia etäpalveluna toimitettavia käyttöönoton lisäpalveluja, SDK-työkalujen laajennukset ja kokoonpanon määrittäykset mukautettuihin tiedonkeruutarpeisiin, SDK-työkalujen optimoinnit, toistotoiminnon kokoonpanon määrittäminen (enintään 3 käyttötapausta), tietojen tarkistuksen sekä tunnettujen ongelmien KPI-analyysi -raportin. Parhaiden käytäntöjen palvelupaketti sisältää 80 tuntia etäpalveluna toimitettavaa asiakaskokemuksen tutkintaa ja liiketoimintavaikutusten analyysia. Jatkuva parhaat käytännöt ja analytiikan kattava palvelu sisältää 64 tuntia palveluja kuukaudessa kahdentoista kuukauden etäpalvelujakson aikana. Palveluihin sisältyvät jatkuva tiedonkeruun kokoonpanon määrittäminen, tietojen tarkistus ja raporttien kokoonpanon määrittäminen, asiakaskokemuksen tutkinta, liiketoimintavaikutusten analyysi sekä tietojenkäsittelytieteelliset palvelut. AVP One-point Program -palvelu sisältää 10 tuntia etäpalveluna toimitettavia yksilöllistettyjä tukipalveluja, joita varten nimetään yhteyshenkilö. Palvelu päättyy 395 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on -palvelu**

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on -palvelu voidaan lisätä mihin tahansa Deployment and Analytics -palvelutapahtumaan yhden (1) Mobiilisovelluksen integroimiseksi. Tätä osaa voidaan hankkia määrä, joka vastaa integroitavien Mobiilisovellusten määrää. Palvelu sisältää 48 tuntia etäpalveluna toimitettavia palveluja, jotka toimittavat Mobile SDK -asennuksen. Palvelu päättyy 90 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on -palvelu**

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on -palvelu voidaan lisätä mihin tahansa Deployment and Analytics -palvelutapahtumaan. Tämä palvelu sisältää yhden (1) yksittäisen käyttötapausten toistotoiminnon kokoonpanon määrittäminen. Palveluun kuuluu 96 tuntia etäpalveluna toimitettavia palveluja, jotka sisältävät toistotoiminnon SDK-työkalujen kokoonpanon määrittäminen, istunnon toistotoiminnon kokoonpanon määrittäminen ja toistotoiminnon tekniikan workshop-palvelun. Palvelu päättyy 90 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service sisältää 40 tuntia etäpalveluna toimitettavia palveluja, joihin kuuluvat asiakaskokemuksiin liittyvien tavoitteiden ja tilaisuuksien arviointi sekä toimintasuunnitelman kehitys Tealeaf CX on Cloud -ratkaisun käyttöasteen parantamiseksi ja ratkaisun tuottaman lisäarvon lisäämiseksi. Palvelu päättyy 90 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service sisältää 16 tuntia etäpalveluna toimitettavia palveluja, joihin kuuluvat reaaliaikainen ja ennakoiva toimipaikan tunnettujen ongelmien valvonta sekä hälytysten luonti ja merkittävimmistä muutosvaikutuksista raportointi. Palvelu päättyy 90 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service sisältää 40 tuntia etäpalveluna toimitettavia palveluja. Palvelu keskittyy toiminnan kohdistukseen liiketoiminta- ja IT-tavoitteiden kanssa. Se priorisoi Web-sivuston ongelmia liiketoimintavaikutuksen perusteella ja toimittaa ennalta ehkäiseviä ratkaisuja ongelmiin. Palvelu päättyy 90 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service**

Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service sisältää etäpalveluna toimitettavia tukipalveluja 10 tuntia kuukaudessa 12 kuukauden ajan (yhteensä 120 tuntia). Palvelu sisältää yksilöllistetyn tukipalvelun, johon kuuluu Tealeaf CX on Cloud -ratkaisuun liittyvää tukea antava nimetty yhteyshenkilö. Palvelu päättyy 365 päivän kuluttua palvelutapahtuman aloituspäivämäärästä riippumatta siitä, onko kaikki tunnit käytetty.

#### **4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing -palvelu**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing -palvelu sisältää etäpalveluna toimitettavia jatkuvia parhaat käytännöt ja analytiikan kattavia palveluja 16 tuntia kuukaudessa. Palvelu voidaan hankkia yhtä monelle kuukaudelle kuin Tealeaf CX on Cloud -tilausta on ostohetkellä jäljellä. Palveluun sisältyvät tiedonkeruun kokoonpanon määrittäminen, tietojen tarkistus ja raporttien kokoonpanon määrittäminen, asiakaskokemuksen tutkinta sekä liiketoimintavaikutusten analyysi. Palvelun käyttämättömät tunnit eivät siirry seuraavalle kuukaudelle.

#### **4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing -palvelu**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing -palvelu sisältää etäpalveluna toimitettavia jatkuvia parhaat käytännöt ja analytiikan kattavia palveluja 40 tuntia kuukaudessa. Palvelu voidaan hankkia yhtä monelle kuukaudelle kuin Tealeaf CX on Cloud -tilausta on ostohetkellä jäljellä. Palveluun sisältyvät tiedonkeruun kokoonpanon määrittäminen, tietojen tarkistus, raporttien kokoonpanon määrittäminen, asiakaskokemuksen tutkinta ja liiketoimintavaikutusten analyysi. Palvelun käyttämättömät tunnit eivät siirry seuraavalle kuukaudelle.

#### **4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing -palvelu**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing -palvelu sisältää etäpalveluna toimitettavia jatkuvia parhaat käytännöt ja analytiikan kattavia palveluja 64 tuntia kuukaudessa. Palvelu voidaan hankkia yhtä monelle kuukaudelle kuin Tealeaf CX on Cloud -tilausta on ostohetkellä jäljellä. Palveluun sisältyvät tiedonkeruun kokoonpanon määrittäminen, tietojen tarkistus, raporttien kokoonpanon määrittäminen, asiakaskokemuksen tutkinta sekä liiketoimintavaikutusten analyysi, ja tietojenkäsittelytieteelliset palvelut. Lisäksi AVP One-point Program -palvelu sisältää 10 tuntia kuukaudessa etäpalveluna toimitettavia yksilöllistettyjä tukipalveluja, joita varten nimetään yhteyshenkilö. Palvelun käyttämättömät tunnit eivät siirry seuraavalle kuukaudelle.

### **5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot**

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttöluopatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttöluopatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttöluopatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

## 6. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteelle ja Käytön mahdollistavalle ohjelmistolle toimitetaan Teknistä tukea sovellettavuuden mukaan Tilauskauden aikana. IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, verkon tukijärjestelmässä ja puhelimitse Tilauskauden aikana sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataivoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	<b>Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko:</b> Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24/7
2	<b>Merkittävä vaikutus liiketoimintaan:</b> Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	<b>Vähäinen vaikutus liiketoimintaan:</b> Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	<b>Pieni vaikutus liiketoimintaan:</b> Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

## 7. Käytön mahdollistava ohjelmisto

Tämä IBM SaaS -tuote sisältää käytön mahdollistavan ohjelmiston, jota saa käyttää ainoastaan Asiakkaan harjoittaman IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikana. Jos käytön mahdollistava ohjelmisto sisältää mallikoodia, Asiakas saa luoda siitä IBM SaaS -tuotteessa käytettäviä johdannaisteoksia. Jos käytön mahdollistavalla ohjelmistolla on erillinen lisenssisopimus, myös sen ehdot ovat voimassa tässä kohdassa esitetyin rajoituksin. Mahdollisissa ristiriitatapauksissa nämä Käyttöehdot ovat etusijalla ohjelmiston omaan lisenssisopimukseen nähden. Asiakkaan velvollisuutena on poistaa käytön mahdollistava ohjelmisto IBM SaaS -tuotteen tilauskauden päättymisen tai irtisanomisen yhteydessä.

## 8. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

### 8.1 Tietojen säilytys

Järjestelmä tallentaa ja poistaa tietoja liukuvan aikaikkunan perusteella niin, että ensin tallennetut tiedot myös poistuvat ensin. Järjestelmä säilyttää tietoja ennalta määritetyn ajan ja hylkää ne, kun määritetty aikaikkuna päättyy. Liukuva tietojen säilytyksen aikaikkuna tulee voimaan heti, kun järjestelmä alkaa vastaanottaa tietoja, ja aikaikkuna päivittyy päivittäin.

Kun Asiakas hankkii IBM Tealeaf CX on Cloud -tilauksen, Asiakkaalle varataan tietty määrä tallennustilaa Asiakkaan kuukausittaisen MI-käyttöoikeuden mukaan. Varattu kokonaistallennustila ja tällä hetkellä käytössä oleva tallennustila ovat Asiakkaan käytettävissä Asiakkaan IBM Tealeaf CX on Cloud -ratkaisussa. Jos Asiakas ylittää varatun tallennustilan, Asiakkaan on palautettava käytössä oleva tallennustila rajoitusten mukaisesti tyhjentämällä tallennustilasta vanhoja tapahtumia, ulottuvuuksia ja

raportteja. Mikäli Asiakas ei palauta tallennustilan käyttöään rajoitusten mukaiseksi, Asiakkaan tietojen säilytysaikaa lyhennetään lisääntyntä tallennustilan käyttöä vastaavasti.

## **8.2 IBM:n harjoittama Asiakkaan tietojen käyttö**

IBM voi käyttää Asiakkaan tietoja tutkimukseen, testaukseen ja sovelluskehitykseen, mikäli IBM ensin poistaa tiedoista kaikki sellaiset ominaisuudet, jotka voisivat paljastaa Asiakkaan henkilöllisyyden tai Asiakkaan omistusoikeuden piiriin kuuluvia liiketoimintaprosesseja. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä tietojensa käytöstä kyseisiin muihin kuin tuotantokäyttöön liittyviin tarkoituksiin ottamalla sähköpostitse yhteyden Teknisen tuen osoitteeseen [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com).

## **8.3 Safe Harbor -vaatimustenmukaisuus**

IBM noudattaa Yhdysvaltain kauppaministeriön määrittämällä tavalla Yhdysvaltain ja Euroopan unionin välistä Safe Harbor Framework -sopimusta, joka koskee Euroopan unionin alueelta koottujen tietojen keruuta, käyttöä ja säilytystä. Safe Harbor -sopimuksesta saa lisätietoja ja IBM:n sertifiointilausumaan voi tutustua osoitteessa <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## **8.4 Johdannaishyötyjen sijainnit**

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

## Liite A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud on SaaS-perustainen analytiikkaratkaisu perinteisiä Web-sovelluksia, mobiililaittejärjestelmiä sekä mobiililaitteisiin mukautuvia Web-sovelluksia varten. Ratkaisu on suunniteltu auttamaan Asiakkaita ymmärtämään ja parantamaan käyttökokemuksia analysoimalla laajoista ja monimutkaisista tietojoukoista poimittuja toiminnallisia ongelmia. Järjestelmä kerää esimerkiksi sovelluksen vuorovaikutustoimintoja, laitteiden tietoja ja käyttäjäkonteksteja koskevia tietoja ja lähettää ne IBM-käyttöpalvelujen ylläpitämään ympäristöön. IBM Tealeaf CX on Cloud sisältää useita käyttövalmiita raportteja ja mittatietotauluja, joiden avulla Asiakas pääsee käsiksi tuloksiin lähes välittömästi. Ennalta määritettyjen raporttien ja mittatietotaulujen lisäksi käyttäjät voivat täyttää tätäkin yksilöllisempiä analytiikkatarpeita mukauttamalla sekä raportteja että mittatietotauluja.

IBM Tealeaf CX on Cloud -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- a. Enintään kymmenen (10) Sovellusprofiilin määrittäminen. Sovellusprofiili on raportointiyksikkö, johon liitetään käyttäjälle määritettävissä olevia käyttöoikeuksia. Tavallisesti Sovellusprofiili määritetään vastaamaan suoraan yksittäistä sovellusta tai Web-sivustoa. Asiakas voi ottaa yhteyttä IBM Tealeaf Lab Services -työryhmään, jos useita sovelluksia tai Web-sivustoja halutaan yhdistää samaan Sovellusprofiiliin raportointia varten.
- b. IBM määrittää ensimmäisen Sovellusprofiilin kokoonpanon, ja profiili on käytettävissä heti, kun IBM SaaS -palvelu toimitetaan. Jos Sovellusprofiileja tarvitaan yli kymmenen, Asiakas voi lähettää IBM:n tukipalveluun pyynnön ja sopia lisäprofiileista IBM:n kanssa. Lisäsovellusprofiileja myönnetään, mikäli niiden epääminen aiheuttaisi kohtuuttomia seurauksia Asiakkaalle.
- c. Viisikymmentä (50) Valtuutettua käyttäjää
- d. Liukuvat raporttitiedot kahdentoista (12) kuukauden ajalta. Raporttitiedot ovat IBM SaaS -tuotteen raportteihin ja mittatietotauluihin liitettuja mittayksiköitä ja ulottuvuuksia.
- e. Liukuvat Kerätyt tiedot seitsemän (7) kalenteripäivän ajalta. Kerätyt tiedot ovat Tealeaf SDK -työkaluista kerätyjä tietoja.

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Asiakas voi hankkia lisää Valtuutettuja käyttäjiä IBM Tealeaf CX on Cloud -tilaukseen sisältyvien 50 Valtuutetun käyttäjän lisäksi.

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

Network Capture Add-On on hybridipilvipalveluratkaisu, jonka avulla Asiakas voi lähettää verkkoliikennetietonsa IBM Tealeaf CX on Cloud -palveluun saadakseen lisää asiakkaitaan koskevaa kiteytettyä tietoa. Ratkaisu tukee verkkoliikennetietojen passiivista keruuta kaikista käyttäjäistunnoista, ja ratkaisun avulla Asiakas voi määrittää ja arvioida tapahtumia, jotka jäljittävät verkon ja palvelinten virheitä sekä valvovat suorituskykyongelmia, jotka vaikuttavat käyttökokemukseen. Asiakas voi lisäksi porautua alas yksittäisiin istuntoihin ja arvioida niiden HTML-pyyntöjä ja -vastauksia koskevia tietoja saadakseen selville asiakkaidensa ongelmien perussyyn. Tämä ratkaisu edellyttää, että Asiakas ylläpitää kevyttä Asiakkaan tiloihin asennettavaa infrastruktuuria, jota verkkoliikennetietojen välitys pilvipalveluympäristöön edellyttää.

IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Liukuvat Kerätyt verkkotiedot 7 kalenteripäivän ajalta.
- Passiivinen tiedonkeruusovellus, joka kerää Web-sovelluksen kaikki pyynnöt ja vastaukset.
- Tiedonsiirtosovellus, joka käsittelee pyyntö- ja vastaustiedot, suodattaa tai salaa arkaluonteiset tiedot ja reitittää tiedot IBM Tealeaf CX on Cloud -palveluun.

### 4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud on lisäosa, joka tuo käyttöön käytettävyyden analytiikkatoiminnot. Ne auttavat Asiakasta muodostamaan käsityksen siitä, miten käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa Asiakkaan Web-sivuston ja mobiilisisällön kanssa. Tealeaf CX Overstat on Cloud tuo käyttöön tiettyjä käytettävyyden peittokuvia, kuten Heat Map -esityksiä, linkkien analytiikkatietoja, lomakkeiden analytiikkatietoja,

huomiokarttoja ja käytettävyyden peittokuvia. Ratkaisu tuottaa Asiakkaalle koostetietoja kaikista käyttäjistä, ja ratkaisun avulla Asiakas voi porautua alas yksittäisiin käyttäjäistuntoihin, mikä auttaa kohdistamaan huomion käytettävyyden epäselvyyteen liittyviin ongelmiin ja muihin ongelmiin sekä arvioimaan taloudellista vaikutusta.

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud -tuotteen tilausmaksuun sisältyvät seuraavat osat:

- Enintään 250 tilannevedoksen sieppaus. Tilannevedos on sivu tai näyttö, jonka käytettävyytiedot voidaan koostaa raportiksi. Jos tilannevedoksia tarvitaan yli 250, Asiakas voi lähettää IBM:n tukipalveluun pyynnön ja sopia lisävedoksista IBM:n kanssa. Lisävedoksia myönnetään, mikäli niiden epääminen aiheuttaisi kohtuuttomia seurauksia Asiakkaalle.
- Liukuvat raporttitiedot yhden (1) kuukauden ajalta. Raporttitiedot ovat Tealeaf CX Overstat on Cloud -tuotteen raportteihin ja peittokuvaan liitettyjä mittayksiköitä ja ulottuvuuksia.

## **5. Tietojen säilytysaikojen pidennykset**

Valinnaisia IBM Tealeaf CX on Cloud -tuotteen tietojen säilytysaikojen pidennyspaketteja ovat seuraavat:

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

Reporting Data Retention Extension -paketin avulla Asiakas voi säilyttää seuraavia tallennettuja tietoelementtejä tavallista pidempään:

- 12 lisäkuukautta Raporttitietojen säilytysaikaa (liukuvien Raporttitietojen kokonaissäilytysaika on näin ollen enintään 24 kuukautta).

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

Capture Data Retention Extension -paketin avulla Asiakas voi säilyttää tiettyjä tallennettuja tietoelementtejä tavallista pidempään. Capture Data Retention Extension on saatavana seuraavina lisäpäivinä, jotka lisätään Tealeaf CX on Cloud Capture -tuotteeseen sisältyvään seitsemän (7) päivän tietojen säilytysjaksoon:

- 7 lisäpäivää
- 14 lisäpäivää
- 21 lisäpäivää
- 49 lisäpäivää
- 77 lisäpäivää
- 105 lisäpäivää.

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On -paketin avulla Asiakas voi säilyttää seuraavia tallennettuja tietoelementtejä tavallista pidempään:

- 7 lisäkalenteripäivää Kerättyjen verkkotietojen säilytysaikaa (liukuvien Kerättyjen raporttitietojen kokonaissäilytysaika on näin ollen enintään 14 kalenteripäivää).



## Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

### 1. Määritelmät

- a. **Valtuutettu yhteyshenkilö** tarkoittaa henkilöä, jonka Asiakas on ilmoittanut IBM:lle ja jolla on valtuudet esittää tähän SLA-sopimukseen perustuvia Vaateita.
- b. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyyn Vaateen. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- c. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakkaan Valtuutettu yhteyshenkilö lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on alittunut Sopimuskuukauden aikana.
- d. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -kauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (GMT) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (GMT).
- e. **Asiakas** tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen suoraan IBM:ltä tilaavaa oikeushenkilöä, jolla ei ole mitään IBM:n kanssa tehtyyn IBM SaaS -sopimukseen liittyviä laiminlyötyjä olennaisia velvoitteita, ei myöskään maksuvelvoitteita.
- f. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtyneenä eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
  - järjestelmän suunniteltu seisonta-aika
  - ylivoimainen este (force majeure)
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
  - Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimet tai laiminlyönnit (mukaan luettuina tilanteet, joissa IBM SaaS -tuotetta käytetään Asiakkaan salasanojen tai laitteiden avulla)
  - vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
  - IBM:n pitäytyminen Asiakkaan toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrittämissä tai ohjeissa.
- g. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.
- h. **Ylivoimainen este** tarkoittaa luonnonmullistuksia, terrorismia, työtaistelutoimia, tulipalaa, tulvaa, maanjäristystä, mellakointia, sotaa, viranomaistoimia, -määräyksiä tai -rajoituksia, viruksia, palvelunestohyökkäyksiä ja muita vihamielisiä tekoja, sähköverkon häiriöitä ja tietoverkon yhteyshäiriöitä tai muita sellaisia IBM SaaS -tuotteen käytön estäviä seikkoja, jotka eivät kohtuullisin ponnistuksin ole olleet IBM:n hallittavissa.
- i. **Järjestelmän suunniteltu seisonta-aika** tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen suunniteltua käyttökatkosta ylläpitotoimia varten.
- j. **Palvelutaso** tarkoittaa jäljempänä esitettyä vakiotasoa, jonka perusteella IBM määrittää tässä SLA-sopimuksessa sovellettavan palvelutason.

### 2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Oikeus Vaateen lähetykseen edellyttää, että Asiakas on kirjannut tukipyynnön jokaisesta Tapahtumasta kyseisen IBM SaaS -tuotteen IBM-asiakastukeen sen mukaisesti, miten IBM:n menettelytavassa vakavuustason 1 (Severity 1) tukipyynnöistä ohjeistetaan. Tapahtumasta tulee antaa kaikki tarpeelliset ja yksityiskohtaiset tiedot, ja IBM:ää tulee avustaa kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa siinä määrin kuin vakavuustason 1 (Severity 1)

tukipyynnöt edellyttävät. Pyyntö on kirjattava kahdenkymmenen neljän (24) tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön.

- b. Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on lähetettävä Käytettävyyshyvitystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) työpäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Asiakkaan Valtuutetun yhteyshenkilön on toimitettava IBM:lle kaikki Vaadetta koskevat, kohtuudella edellytettävät tiedot, mukaan lukien rajoituksitta yksityiskohtaiset kuvaukset kaikista asiaankuuluvista Tapahtumista sekä Palvelutasosta, joka ilmoituksen mukaan on alittunut.
- d. Käytettävyyshyvitykset perustuvat Seisonta-ajan kestoon, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisestä ilmenemiskerrasta. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuvaa Käytettävyyshyvitystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvityksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- e. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvitys lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvityksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM SaaS -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.
- f. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- g. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kymmentä prosenttia (10 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.
- h. IBM soveltaa perusteltua harkintaa arvioidessaan Vaateita IBM:n hallussa olevien tietojen perusteella. Mahdollisessa ristiriitatilanteessa IBM:n tiedot syrjäyttävät Asiakkaan hallussa olevat tiedot.
- i. **TÄMÄN SLA-SOPIMUKSEN PERUSTEELLA ASIAKKAALLE MYÖNNETYT KÄYTETTÄVYYSHYVITYKSET OVAT ASIAKKAAN AINOA MIHIN TAHANSA VAATEISIIN LIITTYVÄ KORVAUS.**

### 3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana

<b>Saavutettu palvelutaso (Sopimuskuukauden aikana)</b>	<b>Käytettävyshyvitys (% kuukausitilauksmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)</b>
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

Prosenttilukuna ilmaistava Saavutettu palvelutaso lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 50 minuuttia Seisonta-aikaa

<p>30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 50 minuuttia Seisonta-aikaa = 43 150 minuuttia</p> <hr/> <p>yhteensä 43 200 minuuttia</p>	<p>= 2 %:n Käytettävyyshyvitys, jonka perusteena on 99,8 %:n Saavutettu palvelutaso Sopimuskuukauden aikana</p>
---	---

#### 4. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, esimerkiksi mutta näihin rajoittumatta testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- Vaateet, joiden esittäjinä ovat IBM:n Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut