

„IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

1. „IBM SaaS“

„IBM SaaS“ parduodama pagal vieną iš šių mokesčių apskaičiavimo metrikų, kaip nurodyta Operacijų dokumente:

- „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“ Papildomi vartotojai
- „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. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- Milijonas sąveikų (MS)** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Sąveika – tai skaitmeninė sąveika su programa, kurią tinkle (pvz., kaip užklausos ir atsakymo porą („Atitiktis“) per „http“ arba „https“) ar kitaip užfiksuoja „IBM SaaS“. Reikia įsigyti MI teises, pakankamas bendram Sąveikų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam Įsipareigojimui padengti.
- Įgaliotasis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliam Įgaliotajam vartotojui suteiktos prieigos prie „IBM SaaS“ teises, jei Programa naudojama bet kokiū tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliotųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

3.2 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento „IBM SaaS“ faktinis naudojimas bet kurį ketvirtį (pagal kalendorinius metus skaičiuojant nuo sausio 1 d.) tris (3) kartus viršys TSD ar Operacijų dokumente nurodytą teisę, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus taikomame TSD ar Operacijų dokumente.

4. Nuotolinių paslaugų (teikiamų žmonių) mokesčiai

Nuotolinės paslaugos įsigyjamos pagal Įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos bus išrašomos pagal Operacijų dokumente nurodytą įkainį.

4.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“

Ši prijungimo paslauga apima toliau nurodytą konsultavimą nuotoliniu būdu, mokymus apie produktą ir konfigūraciją Klientui pradėdant naudoti „IBM Tealeaf CX on Cloud“, atsižvelgiant į toliau nurodytą nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų priskyrimą:

- Suteikia iki 24 valandų paslaugų, skirtų padėti Klientui diegti ir naudoti „Tealeaf“ programinės įrangos kūrimo rinkinio (SDK) instrumentus.
- Suteikia iki 24 valandų mokymų, skirtų Klientui pateikti bendrąją informaciją apie produktą ir jo naudojimą.

„IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“ įsigyjama pagal Įsipareigojimą, skaičiuojant vieną Įsipareigojimą vienam Klientui. Nuotolinės paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „IBM SaaS“ galima, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.2 „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service“

„Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service“ teikia išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinę geriausios praktikos ir analizės paslaugą, pasiekiamą šešis (6) arba dvylika (12) mėnesių. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų ir apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 16 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę.

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service“ suteikia 208 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą ir 6 mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 212 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service“ teikia 304 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinę analizės paslaugos teikimą 12 mėn. Šios paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.3 „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service“

„Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service“ teikia išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą ir tęstinę geriausios praktikos bei analizės paslaugą, pasiekiamą šešis (6) arba dvylika (12) mėnesių. Išplėstas sąrankos paketas suteikia 112 valandų nuotoliniu būdu teikiamų išplėstų diegimo paslaugų, kurios apima SDK plėtinius ir konfigūracijas pasirinktinio duomenų fiksavimo poreikiams patenkinti, SDK optimizavimus, pakartojimų konfigūraciją (iki 3 naudojimo atvejų), duomenų patikras ir žinomų problemų KPI analizės ataskaitas. Gerosios praktikos paketas suteikia 80 valandų klientų patirties tyrimo ir verslo poveikio analizės. Besitęsianti geriausia praktika ir analizės paslaugos suteikia Klientui galimybę naudotis paslauga 40 valandų per mėnesį per šešių arba dvylikos mėnesių laikotarpį. Tai apima beistęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę.

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service“ suteikia 432 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą, gerosios praktikos paketą ir 6 mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 212 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service“ suteikia 672 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą, gerosios praktikos paketą ir dvylikos mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo pradžios, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service“ teikia 1 080 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą, tęstinį geriausios praktikos ir analizės paslaugos teikimą 12 mėn., ir AVP vieno taško programą 12 mėn. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų, kurios apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Gerosios praktikos paketas suteikia 80 valandų klientų patirties tyrimo ir verslo poveikio analizės. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 40 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę. „AVP One-point“ programa suteikia 10 valandų nuotoliniu būdu teikiamų pritaikytų palaikymo paslaugų įvardytam kontaktui. Šios paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on“ galima įtraukti prie bet kurių Kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima integruoti su viena (1) Taikomąja programa mobiliesiems. Jei integruoti reikia kelias Mobiliasias programas, galima įsigyti šios dalies kopijų. Ši Paslauga apima 48 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios leidžia naudotis „Mobile SDK“ sąranka. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on“ galima įtraukti prie bet kurių Kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima suteikti „Replay“ konfigūraciją vienam (1) konkrečiam naudojimui atvejui. Pasiūlymas suteikia 96 valandas nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios apima „Replay SDK“ konfigūraciją, seanso „Replay“ konfigūraciją ir „Replay“ technologijų seminarą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.7 „IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service“

„Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service“ suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios apima kliento patirties tikslų ir galimybių įvertinimą bei didėjančio „Tealeaf CX on Cloud“ naudojimo ir vertės schemos kūrimą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.8 „IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service“

„Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service“ suteikia 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, įskaitant aktyvų žinomų svetainės problemų stebėjimą realiuoju laiku, įspėjimų kūrimą bei ataskaitas apie svarbiausius perkelėjus. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.9 „IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service“

„Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service“ suteikia 40 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų. Daugiausia dėmesio skiriama pagerinimams, susijusiems su verslo ir IT tikslų laikymusi. Prioritetas teikiamas žiniatinklio svetainės problemoms, pagrįstoms verslo poveikiu, taip pat suteikiamas prevencinis problemos sprendimas. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.10 „IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service“

„Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service“ 12 mėnesių suteikia 10 valandų (iš viso 120 val.) nuotoliniu būdu teikiamų palaikymo paslaugų. Pasiūlymas suteikia pritaikytą palaikymo paslaugą su įvardytu kontaktu „Tealeaf CX on Cloud“ palaikymui teikti. Šios paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 365 dienoms nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

4.11 „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service“

„Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services“ suteikia 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančių geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Paslaugą galima įsigyti likusiems „Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratos laikotarpio mėnesiams skaičiuojant nuo įsigijimo datos. Jos apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo įtakos analizę. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą.

4.12 „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service“

„Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services“ suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Paslaugą galima įsigyti likusiems „Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratos laikotarpio mėnesiams skaičiuojant nuo įsigijimo datos. Jos apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo, ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo įtakos analizę. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą.

4.13 „IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service“

„Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services“ suteikia 64 valandas nuotoliniu būdu teikiamų geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Paslaugą galima įsigyti likusiems „Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratos laikotarpio mėnesiams skaičiuojant nuo įsigijimo datos. Tai apima duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą, verslo poveikio analizę, duomenų mokslo paslaugas, o „AVP One-point“ programa suteikia 10 valandų per mėnesį nuotoliniu būdu teikiamų pritaikytų palaikymo paslaugų įvardytam kontaktui. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą.

5. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

„IBM SaaS“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „IBM SaaS“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „IBM SaaS“ atnaujinama automatiškai, nuolat pratęsiant, ar nutraukiama pasibaigus terminui.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „IBM SaaS“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „IBM SaaS“ bus nuolat pasiekama skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „IBM SaaS“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

6. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu, jei taikoma, teikiamas „IBM SaaS“ pasiūlymo ir įgalinimo programinės įrangos techninis palaikymas. Prenumeratos laikotarpiu ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetinėje palaikymo sistemoje ir telefonu. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį Techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, todėl jai taikomos šios NS. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines pranešimo apie problemą sistemas ir kitas techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

7. Įgalinimo programinė įranga

Ši „IBM SaaS“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią reiktų naudoti tik kartu su Kliento naudojama „IBM SaaS“ per visą „IBM SaaS“ terminą. Jei įgalinimo programinėje įrangoje yra pavyzdinis kodas, Klientas gali kurti išvestinius pavyzdinio kodo darbus ir naudoti juos su „IBM SaaS“. Jei įgalinimo programinė įranga suteikiama pagal atskirą licencijos sutartį, tokios (-ių) sutarties (-čių) galiojimo terminas taip pat taikomas, kaip apribota šiame skyriuje. Atsiradus prieštaravimų, šios Naudojimo sąlygos bus laikomos viršesnėmis už bet kokią kartu pateiktą licencijos sutartį. Klientas yra atsakingas už įgalinimo programinės įrangos pašalinimą pasibaigus „IBM SaaS“ galiojimui arba ją nutraukus.

8. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

8.1 Duomenų išsaugojimas

Visi duomenys saugomi ir šalinami, atsižvelgiant į slenkantį laiko langą, kuris sukuriamas pagal principą „pirmas patenka, pirmas pašalinamas“. Duomenys saugomi tam tikrą nustatytą laikotarpį, o jam pasibaigus yra pašalinami. Slenkančių duomenų išlaikymo langai pradeda veikti iš karto, kai į sistemą pradeda plaukti duomenys, ir kasdien atnaujinami.

Įsigijus „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratą, Klientui priskiriama konkretaus dydžio duomenų saugykla remiantis mėnesio MA teise. Visa paskirta ir šiuo metu naudojama saugykla pasiekiami Klientui jo „IBM Tealeaf CX on Cloud“ sprendime. Jei klientas viršija paskirtą saugyklos kiekį, jis turi išvalyti senus įvykius, matmenis ir ataskaitas, ir taip grįžti prie atitinkamo saugyklos limito. Jei Klientas neatliks šio veiksmo per 30 d., jo duomenų saugojimo laikotarpis bus sutrumpintas, kad būtų kompensuotas saugyklos padidėjimas.

8.2 IBM Kliento duomenų naudojimas

Kliento duomenys gali būti naudojami IBM vidiniam tyrimui, testuojant ir kuriant ne gamybos aplinkoje su sąlyga, kad IBM pirmiausia pašalins visas ypatybes, kurios gali atskleisti Kliento tapatybę arba firminius verslo procesus. Susisiekęs su Techninio palaikymo tarnyba (tsassupp@us.ibm.com) Klientas gali pasirinkti neleisti naudoti savo duomenų tokiais ne gamybos tikslais.

8.3 „Saugaus uosto“ nuostatų laikymasis

IBM laikosi JAV komercijos departamento nustatytų JAV–ES „saugaus uosto“ principų dėl Europos Sąjungoje surinktos informacijos rinkimo, naudojimo ir laikymo. Norėdami gauti daugiau informacijos apie „saugų uostą“ arba prieiti prie IBM sertifikavimo pareiškimo, eikite adresu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.4 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresą, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

A priedas

1. „IBM Tealeaf CX on Cloud“

„IBM Tealeaf CX on Cloud“ – tai „SaaS“ pagrįstas analitinis sprendimas, skirtas įprastinėms žiniatinklio, vietinėms taikomosioms programoms mobiliesiems ir interaktyviosioms žiniatinklio taikomosioms programoms mobiliesiems. Sprendimas padeda klientams suprasti ir tobulinti bendrąją galutinio vartotojo patirtį analizuojant veikimo problemas dideliuose ir sudėtinguose duomenų rinkiniuose. Duomenys apie taikomųjų programų sąveikas, prietaiso informaciją ir vartotojo kontekstą bus surenkami ir siunčiami į IBM tvarkomą aplinką. „IBM Tealeaf CX on Cloud“ pateikiamas su dideliu jau perengtų ataskaitų skaičiumi ir ataskaitų sritimis, leidžiančiomis klientui beveik iš karto naudoti savo rezultatus. Be to, kartu su iš anksto nustatytais ataskaitomis ir valdymo pultais vartotojai gali tinkinti ataskaitas ir valdymo pultus pagal specifinius savo reikalavimus.

Į „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratos mokestį įeina:

- a. Galimybė konfigūruoti ne daugiau nei 10 Taikomosios programos profilių. Taikomosios programos profilis – tai ataskaitų teikimo objektas, turintis susijusias, vartotojui priskirtinas teises. Paprastai Taikomosios programos profilis turi tiesioginę sąsają su viena taikomąja programa ar žiniatinklio svetaine. Jei ataskaitų kūrimo tikslais Klientas nori sujungti kelias taikomas programas ir (arba) svetaines viename Taikomosios programos profilyje, jis gali pasitarti su „IBM Tealeaf Lab Services“ komanda.
- b. Pirmąjį Taikomosios programos profilį sukonfigūruos IBM, ir jis bus pasiekiamas pateikus „IBM SaaS“. Jei reikia daugiau nei 10 Taikomosios programos profilių, Klientas gali pateikti prašymą IBM Palaikymo tarnybai ir IBM bei Klientas turi susitarti. Papildomi Taikomųjų programų profiliai nebus nesuteikiami be priežasties.
- c. Penkiasdešimt (50) įgaliotųjų vartotojų
- d. Dvylika (12) mėn. slenkančiu principu saugomi Ataskaitų duomenys. Ataskaitų duomenys apibūdinami kaip su „IBM SaaS“ pasiūlymo ataskaitomis ir ataskaitų sritimis susijusi metrika ir matmenys.
- e. Septynias (7) kalendorines dienas slenkančiu principu saugomi Surinkti duomenys. Surinkti duomenys apibūdinami kaip duomenys, surinkti iš „Tealeaf SDK“.

2. „IBM Tealeaf CX on Cloud“ Papildomi vartotojai

Prie 50 įgaliotųjų vartotojų, kurie teikiami su „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata, teikia galimybę įsigyti papildomų įgaliotųjų vartotojų.

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

„Network Capture Add-On“ – tai hibridinis debesies sprendimas, suteikiantis Klientams galimybę siųsti savo tinklo srauto duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“, siekiant gauti papildomų kliento įžvalgų. Šis sprendimas palaiko pasyvų visų vartotojo seansų tinklo srauto fiksavimą ir leidžia Klientams konfigūruoti bei įvertinti įvykius, kurie seka tinklo ir serverio klaidas bei stebi efektyvumo problemas, kurios turi įtakos vartotojo patirčiai. Be to, Klientai gali detalizuoti atskirus seansus, kad įvertintų HTML užklausos ir atsakymo duomenis ir suprastų kliento problemos priežastį. Kad šis sprendimas veiktų, Klientai turi įdiegti ir prižiūrėti vietos infrastruktūros paprastą rinkinį, kad tinklo srautas būtų nukreipiamas į debesies aplinką.

Į „IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture“ prenumeratos mokestį įeina:

- 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu Tinkle surinkti duomenys.
- Pasyvaus surinkimo taikomoji programa, kuri surenka visas žiniatinklio taikomosios programos užklausas ir atsakymus.
- Duomenų perdavimo taikomoji programa, kuri apdoroja užklausų ir atsakymų duomenis, filtruoja arba šifruoja slaptus duomenis ir nukreipia duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“.

4. „IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud“

„Tealeaf CX Overstat on Cloud“ yra priedo sprendimas, suteikiantis naudojimo analizės paslaugą, sukurtą padėti Klientams suprasti, kaip vartotojai sąveikauja su savo žiniatinklio svetainės ir mobiliuoju turiniu. „Tealeaf CX Overstat on Cloud“ atlieka tam tikrus naudojimo perdengimus, pvz., šilumos žemėlapius,

saitų analizę, formų analizę, dėmesio žemėlapius ir prieinamumo perdengimus. Šis sprendimas suteikia Klientui galimybę agreguoti visų vartotojų duomenis ir išsamiai analizuoti atskirus vartotojo seansus, kad būtų lengviau įveikti painiavą dėl naudojimo, sunkumus ir įvertinti finansinio poveikio našta.

Į „IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud“ prenumeratos mokesį įeina:

- Galimybė užfiksuoti iki 250 momentinių kopijų. Momentinė kopija yra puslapis arba ekranas, kuriame galima agreguoti naudojimo duomenis ir apie juos pranešti. Jei reikia daugiau nei 250 momentinių kopijų, Klientas gali pateikti prašymą IBM Palaikymo tarnybai ir IBM bei Klientas turi susitarti. Papildomų momentinių kopijų be priežasties nebus atsisakoma suteikti.
- Vienas (1) mėnuo besislenkančių ataskaitos duomenų. Ataskaitų duomenys – tai metrikos ir dimensijos, kurios su „Tealeaf CX Overstat on Cloud“ susietos ataskaitomis ir perdengimais.

5. Duomenų išsaugojimo plėtiniai

Į papildomus „IBM Tealeaf CX on Cloud“ duomenų laikymo paketus įtraukta:

5.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension“

„Reporting Data Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:

- papildomai 12 mėn. slenkančiu principu saugoti Ataskaitų duomenis; iš viso daugiausia 24 mėn. Ataskaitų duomenų saugojimo slenkančiu principu.

5.2 „IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension“

„Capture Data Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus. „Capture Data Retention Extension“ galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams, kurie pridedami prie pagrindinio „Tealeaf CX on Cloud Capture Data“ 7 dienų laikymo laikotarpio:

- 7 papildomos dienos
- 14 papildomų dienų
- 21 papildoma diena
- 49 papildomos dienos
- 77 papildomos dienos
- 105 papildomos dienos

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

„Network Capture Data Retention Extension Add-On“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:

- Papildomai 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 14 dienų saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis slenkančiu principu.

B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM SaaS“ ir taikoma, jei nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente:

Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti Kliento prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia garantijos.

1. Apibrėžtys

- a. **Įgaliotasis kontaktinis asmuo** – tai asmuo, kurį Klientas nurodė IBM kaip turintį teisę teikti Pretenzijas pagal šią PLS.
- b. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už „IBM SaaS“ prenumeratą.
- c. **Pretenzija** – tai Kliento Įgaliotojo kontaktinio asmens pareikšta pretenzija, pateikta IBM, kad per Sutartinį mėnesį nebuvo pasiektas Paslaugos lygis.
- d. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas „IBM SaaS“ teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 GMT pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 GMT paskutinę mėnesio dieną.
- e. **Klientas, jūs** arba **jūsų** – tai subjektas, prenumeruojantis „IBM SaaS“ tiesiai iš IBM ir neturintis jokių neįvykdytų esminių įsipareigojimų, įskaitant mokestinius įsipareigojimus, pagal šią „IBM SaaS“ sutartį su IBM.
- f. **Prastovos** – tai laikotarpis, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema nustojo veikti ir jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų „IBM SaaS“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
 - suplanuotų sistemos prastovų;
 - „Force Majeure“;
 - problemos, susijusios su Kliento arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - Kliento ar trečiųjų šalių veiksmų ar jų neatlikimo (įskaitant visus atvejus, kai prieiga prie „IBM SaaS“ gaunama, pasinaudojus jūsų slaptažodžiais ar įranga);
 - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant „IBM SaaS“;
 - kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- g. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- h. **„Force Majeure“** – tai nenugalima jėga, teroristinis išpuolis, streikas, gaisras, potvynis, žemės drebėjimas, riaušės, karas, vyriausybės veiksmai, įsakymai ar apribojimai, virusai, paslaugų neteikimo atakos ir kiti kenkėjiški veiksmai, komunalinių paslaugų sutrikimai ir tinklo ryšių gedimai ar bet kokia kita priežastis, dėl kurios „IBM SaaS“ tapo nepasiekiamas ir kurios IBM pagrįstai negalėjo kontroliuoti.
- i. **Suplanuotos sistemos prastovos** – tai suplanuotas „IBM SaaS“ teikimo nutraukimas, siekiant atlikti techninę priežiūrą.
- j. **Paslaugos lygis** – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdami pateikti Pretenziją, jūs IBM klientų palaikymo centre turite užregistruoti kiekvieno atitinkamos „IBM SaaS“ Įvykio palaikymo kortelę, vykdydami IBM procedūrą, skirtą pranešti apie 1 Sudėtingumo problemas. Turite pateikti visą reikiamą ir išsamią informaciją apie Įvykį bei padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti tokiu lygmeniu, koks numatytas 1 sudėtingumo palaikymo kortelėje. Tokia kortelė turi būti užregistruota per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinojus, kad Įvykis paveikė „IBM SaaS“ naudojimą.

- b. Jūsų įgaliojasis kontaktinis asmuo jūsų Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Jūsų įgaliojasis kontaktinis asmuo turi IBM pateikti visą pagrįstą išsamią su Pretenzija susijusią informaciją, įskaitant, bet neapsiribojant, išsamius visų atitinkamų įvykių aprašymus, ir nurodyti nepasiektą Paslaugos lygį.
- d. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiri „IBM SaaS“ supakuoti ir parduodami kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu „IBM SaaS“ pakete per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienam „IBM SaaS“ pakete bet kurį Sutartinį mėnesį.
- f. Jei įsigijote „IBM SaaS“ iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už „IBM SaaS“ vykdymą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią Santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.
- g. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, joku atveju neviršys 10 procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.
- h. IBM savo pagrįstu sprendimu patvirtins Pretenzijas, remdamasi IBM įrašuose turima informacija, kuri, kilus prieštaravimui, bus laikoma viršesne už jūsų įrašuose esančius duomenis.
- i. **PAGAL ŠIĄ PLS JUMS SUTEIKIAMI PASIEKIAMUMO KREDITAI YRA VIENINTELĖ IR IŠIMTINĖ TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖ ESANT BET KOKIAI PRETENZIJA.**

3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį

Pasiektas paslaugos lygis (per Sutartinį mėnesį)	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
<95 %	10 %

Pasiektas Paslaugos lygis, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultata padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,8 % pasiekto Paslaugos lygio per Sutartinį mėnesį</p>
--	---

4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo;

- Reikalavimams, kuriuos pateikė IBM Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.