

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM – Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM – Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług 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. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Milion Interakcji** (Million Interactions — MI). „Interakcja” oznacza interakcję z aplikacją przechwyconą przez usługę IBM SaaS na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź („Wejście”) za pośrednictwem protokołu http lub https) lub w inny sposób. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Interakcji w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

3.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie usługi IBM SaaS przez Klienta w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia określone w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za przekroczenie limitu zgodnie z opłatami za przekroczenie limitu określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

4. Opłaty za Usługi Zdalne (realizowane przez pracowników)

Usługi Zdalne są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

4.1 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding

Ta usługa wdrażania obejmuje wymienione poniżej usługi zdalnych konsultacji, szkoleń w zakresie produktów i konfiguracji, które umożliwiają wdrożenie Klienta do pracy z usługą IBM Tealeaf CX on Cloud na podstawie alokacji zdalnie świadczonych usług wymienionych poniżej:

- Usługi ułatwiające Klientowi wdrożenie i instrumentację pakietu SDK Tealeaf, świadczone w wymiarze maksymalnie 24 godzin.
- Usługi szkoleniowe mające na celu przekazanie Klientowi ogólnych informacji na temat produktu i jego użytkowania, świadczone w wymiarze maksymalnie 24 godzin.

Usługa IBM Tealeaf CX jest nabywana zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie, przy czym jedno Przedsięwzięcie przypada na jednego Klienta. Usługi Zdalne tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu usługi IBM SaaS, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

4.2 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. Bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur są oferowane w wymiarze 16 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analityczne w wymiarze 208 godzin na przestrzeni 6 miesięcy. Usługa ta wygasa po 212 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.
- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analityczne w wymiarze 304 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

4.3 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania

danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur są oferowane w wymiarze 40 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur w wymiarze 432 godzin na przestrzeni 6 miesięcy. Usługa ta wygasa po 212 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.
- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur w wymiarze 672 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur przez 12 miesięcy w wymiarze 1080 godzin, a ponadto program AVP One-point przez 12 miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur są świadczone zdalnie w wymiarze 64 godzin w miesiącu przez 12 miesięcy i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i usługi z zakresu nauki o danych. Program AVP One-point obejmuje 10 godzin zdalnych usług spersonalizowanego wsparcia z wyznaczoną imiennie osobą kontaktową. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Usługę Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on można dodać do każdego przedsięwzięcia usługowego z zakresu wdrażania i analiz (Deployment and Analytics) w celu umożliwienia integracji z 1 (jedną) Aplikacją dla Urzędzeń Mobilnych. Jeśli potrzebna jest integracja z większą liczbą Aplikacji dla Urzędzeń Mobilnych, można nabyć więcej takich usług. W ramach tej Usługi Klient otrzymuje 48 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym konfigurację pakietu SDK dla urzędzeń mobilnych. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Usługę Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on można dodać do każdego przedsięwzięcia usługowego z zakresu wdrażania i analiz (Deployment and Analytics) w celu umożliwienia ponownej konfiguracji dla 1 (jednego) przypadku użycia. Obejmuje ona 96 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym ponowną konfigurację pakietu SDK, ponowną konfigurację sesji oraz ponowne przeprowadzenie warsztatów z zakresu technologii. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

4.7 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation obejmuje 40 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym wartościowanie celów i możliwości w zakresie doświadczeń klientów oraz opracowanie przewodnika przejścia, który ułatwi lepsze i efektywniejsze wykorzystanie usługi Tealeaf CX on Cloud.

Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

4.8 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis obejmuje 16 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym proaktywne monitorowanie znanych problemów ośrodka w czasie rzeczywistym, generowanie alertów i tworzenie raportów dotyczących najlepszych spedytorów. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

4.9 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis obejmuje 40 godzin zdalnie świadczonych usług. Jej głównym celem jest lepsze zharmonizowanie celów informatycznych i biznesowych. Określa ona priorytety problemów dotyczących serwisu WWW na podstawie ich wpływu na działalność przedsiębiorstwa i dostarcza rozwiązanie problemu z prawem pierwszeństwa. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

4.10 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point

Tealeaf CX on Cloud AVP One Point obejmuje zdalne usługi wsparcia przez 10 godzin miesięcznie w ciągu 12 miesięcy (łącznie 120 godzin). Zapewnia spersonalizowane wsparcie techniczne do usługi Tealeaf CX on Cloud z wyznaczoną imiennie osobą kontaktową. Usługa ta wygasa po 365 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

4.11 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 16 godzin miesięcznie. Usługę tę można zakupić na okres równy liczbie miesięcy, która pozostała do końca okresu subskrypcji usługi Tealeaf CX on Cloud od daty zakupu. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu rejestrowania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu.

4.12 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 40 godzin miesięcznie. Usługę tę można zakupić na okres równy liczbie miesięcy, która pozostała do końca okresu subskrypcji usługi Tealeaf CX on Cloud od daty zakupu. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu.

4.13 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 64 godzin miesięcznie. Usługę tę można zakupić na okres równy liczbie miesięcy, która pozostała do końca okresu subskrypcji usługi Tealeaf CX on Cloud od daty zakupu. Obejmuje ona konfigurację procesu rejestrowania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurację raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i usługi z zakresu nauki o danych, a ponadto, w ramach programu AVP One-point, 10 godzin zdalnego spersonalizowanego wsparcia z wyznaczoną imiennie osobą kontaktową. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu.

5. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej

90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

6. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne jest oferowane w odniesieniu do usługi IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. W Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu zgłaszania problemów i telefonu. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub prośba nietechniczna	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Niniejsza usługa IBM SaaS obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, to Klientowi przysługuje prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich w ramach usługi IBM SaaS. Jeśli oprogramowaniu pomocniczemu towarzyszy odrębna umowa licencyjna, to obowiązuje również okres jej obowiązywania z ograniczeniami określonymi w niniejszym paragrafie. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do oprogramowania pomocniczego a niniejszymi Warunkami Używania znaczenie rozstrzygające mają niniejsze Warunki Używania. Klient jest zobowiązany do usunięcia oprogramowania pomocniczego po wygaśnięciu lub zakończeniu okresu obowiązywania usługi IBM SaaS.

8. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

8.1 Przechowywanie danych

Wszystkie dane są przechowywane i usuwane na podstawie przewijanego przedziału czasu, zgodnie z koncepcją „pierwszy przyszedł – pierwszy wyszedł”. Dane są przechowywane przez określony czas, a po jego upływie usuwane. Przewijany czas przechowywania danych rozpoczyna się, gdy dane zaczynają napływać do systemu, a następnie jest codziennie aktualizowany.

W ramach subskrypcji na usługę IBM Tealeaf CX on Cloud Klient otrzymuje przydział określonej ilości pamięci masowej zgodnie ze swoimi uprawnieniami do miesięcznej ilości danych MI. Klient uzyskuje

dostęp do łącznego i bieżącego przydziału pamięci masowej w ramach rozwiązania IBM Tealeaf CX on Cloud. W przypadku przekroczenia swojego przydziału pamięci masowej Klient musi usunąć dane dotyczące starszych zdarzeń, wymiarów i raportów, aby ponownie zmieścić się w limicie. Jeśli Klient nie zrobi tego w ciągu 30 dni, okres przechowywania danych zostanie skrócony odpowiednio do zwiększonej pojemności pamięci masowej.

8.2 Używanie Danych Klienta przez IBM

IBM może używać danych Klienta na potrzeby wewnętrznych prac badawczych, testowych i programistycznych wykonywanych w środowiskach pozaprodukcyjnych, z zastrzeżeniem, że IBM usunie uprzednio z tych danych wszelkie cechy, które mogłyby ujawnić tożsamość Klienta lub prawnie zastrzeżone aspekty jego procesów biznesowych. Klient może zabronić korzystania z jego danych do celów pozaprodukcyjnych, kontaktując się z działem wsparcia technicznego pod adresem tsassupp@us.ibm.com.

8.3 Zgodność z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.4 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

Dodatek A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud jest rozwiązaniem analitycznym opartym na usłudze SaaS, przeznaczonym do obsługi tradycyjnych aplikacji WWW, rodzimych aplikacji mobilnych oraz mobilnych aplikacji WWW w modelu RWD (Responsive Web Design). Rozwiązanie to zostało zaprojektowane, aby umożliwić Klientom badanie i zwiększanie komfortu pracy użytkowników poprzez analizowanie problemów behawioralnych na podstawie dużych i złożonych zbiorów danych. Dane te, obejmujące interakcje z aplikacjami, informacje o urządzeniach i kontekst użytkownika, będą gromadzone i wysyłane do środowisk udostępnianych przez IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud oferuje szereg gotowych do użycia raportów oraz panele kontrolne, które umożliwiają Klientowi śledzenie swoich wyników praktycznie w czasie rzeczywistym. Niezależnie od predefiniowanych raportów i paneli kontrolnych, użytkownicy mogą lepiej dostosować zarówno raporty, jak i panele kontrolne do konkretnych potrzeb analitycznych.

Opłata za subskrypcję usługi IBM Tealeaf CX on Cloud obejmuje:

- a. Możliwość skonfigurowania nawet 10 Profilów Aplikacji. Profil Aplikacji to jednostka raportowania powiązana z uprawnieniami, które można przypisać użytkownikowi. Zwykle z Profilem Aplikacji powiązana jest jedna aplikacja lub strona WWW. Aby powiązać kilka aplikacji i/lub serwisów WWW z jednym Profilem Aplikacji na potrzeby raportowania, Klient powinien skonsultować się z zespołem IBM Tealeaf Lab Services.
- b. Pierwszy Profil Aplikacji, skonfigurowany przez IBM, udostępniony wraz z usługą IBM SaaS. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 10 Profilów Aplikacji, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych Profili Aplikacji.
- c. Uprawnienia dla 50 (pięćdziesięciu) Autoryzowanych Użytkowników.
- d. Przechowywanie Danych Raportowych przez 12 (dwanaście) miesięcy z przewijaniem. Dane Raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i panelami kontrolnymi w ramach usługi IBM SaaS.
- e. Przechowywanie Danych Przechwyconych przez 7 dni kalendarzowych z przewijaniem. Dane Przechwycone to dane zgromadzone z pakietu SDK Tealeaf.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Opcja ta umożliwia Klientowi wykupienie uprawnień dla dodatkowych autoryzowanych użytkowników ponad 50 objętych subskrypcją na usługę IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

Network Capture Add-On to hybrydowe rozwiązanie działające w chmurze, które umożliwia wysyłanie danych o ruchu w sieci do usługi IBM Tealeaf CX on Cloud w celu uzyskania dodatkowych informacji o klientach. Rozwiązanie to umożliwia bierne przechwytywanie danych o ruchu w sieci dotyczących wszystkich sesji klientów. Klient może konfigurować i oceniać zdarzenia w celu śledzenia błędów sieci i serwera oraz monitorowania problemów dotyczących wydajności, które mają wpływ na doświadczenia klientów. Ponadto Klient może przeprowadzać szczegółowe analizy sesji w celu oceny danych dotyczących wniosków i odpowiedzi w formacie HTML, aby zrozumieć podstawowe przyczyny trudności napotykanych przez klientów. Rozwiązanie to wymaga zainstalowania i utrzymywania prostej lokalnej infrastruktury, która jest potrzebna do przekazywania ruchu w sieci do środowiska chmury.

Opłata za subskrypcję usługi IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture obejmuje:

- Dane Przechwycone z Sieci przewijane przez 7 dni kalendarzowych.
- Aplikację Passive Capture przechwytyującą wszystkie wnioski i odpowiedzi z aplikacji WWW.
- Aplikację Data Transport, która przetwarza dane dotyczące wniosków i odpowiedzi, filtruje lub szyfruje dane objęte szczególną ochroną i kieruje dane do usługi IBM Tealeaf CX on Cloud.

4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud jest programem dodatkowym, który umożliwia analizę łatwości używania, dzięki czemu Klient może poznać sposoby interakcji użytkowników z jego serwisem WWW i treściami udostępnianymi na urządzeniach mobilnych. Tealeaf CX Overstat on Cloud udostępnia nakładki ułatwiające analizę łatwości używania, takie jak mapy termiczne, analiza odsyłaczy, analiza formularzy i mapy uwagi oraz nakładki analizujące ułatwienia dostępu. Klient otrzymuje zagregowane dane obejmujące wszystkich użytkowników i może przeprowadzić analizę zstępującą dotyczącą indywidualnych sesji użytkowników, która pomaga w rozwiązywaniu problemów dotyczących łatwości używania oraz ocenie ich skutków finansowych.

Opłata za subskrypcję usługi IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud obejmuje:

- Możliwość rejestracji 250 obrazów stanu. Obraz stanu to strona lub ekran, dla których można agregować i raportować dane dotyczące łatwości używania. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 250 obrazów stanu, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych obrazów stanu.
- Rejestrowanie danych raportowych przez 1 (jeden) miesiąc z przewijaniem. Dane raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i nakładkami dla usługi Tealeaf CX Overstat on Cloud.

5. Przedłużenie okresu przechowywania danych

Opcjonalne pakiety przedłużające okres przechowywania danych w ramach usługi IBM Tealeaf CX on Cloud oferują następujące możliwości:

5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Opcja Reporting Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas. Obejmuje ona następujące elementy:

- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Raportowych o dodatkowe 12 miesięcy z przewijaniem (Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie nawet przez 24 miesiące z przewijaniem).

5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Opcja Capture Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas. Jest to opcja dostępna w następujących pakietach, stanowiących przedłużenie bazowego okresu przechowywania w usłudze Tealeaf CX on Cloud Capture Data równego 7 dni:

- 7 dodatkowych dni,
- 14 dodatkowych dni,
- 21 dodatkowych dni,
- 49 dodatkowych dni,
- 77 dodatkowych dni,
- 105 dodatkowych dni.

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

Opcja Network Capture Data Retention Extension Add-On umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas i obejmuje:

- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 7 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez 14 dni z przewijaniem).

Warunki Używania Produktów i Usług IBM – zobowiązania dotyczące poziomu usług

Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona).

1. Definicje

- a. **Upoważniona Osoba Kontaktowa** – osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- b. **Uznanie z tytułu Dostępności** – zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- c. **Reklamacja** – roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- d. **Miesiąc Obowiązania Umowy** – pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 czasu GMT w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 czasu GMT w ostatnim dniu miesiąca.
- e. **Klient** – podmiot subskrybujący usługę IBM SaaS bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej usługi IBM SaaS, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- f. **Przestój** – okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a użytkownicy Klienta nie mogą korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których mają uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
 - Planowego Przestoju Systemu;
 - działania Siły Wyższej;
 - problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do usługi IBM SaaS przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
 - zastosowania się IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- g. **Zdarzenie** – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. **Siła Wyższa** – zdarzenia losowe, akty terroru, strajki, pożary, powodzie, trzęsienia ziemi, zamieszki, wojny, ustawy, nakazy lub ograniczenia ustanawiane przez organy administracji publicznej, wirusy, ataki polegające na spowodowaniu odmowy usługi i inne szkodliwe działania, awarie infrastruktury komunalnej i połączeń sieciowych bądź inne okoliczności powodujące niedostępność usługi IBM SaaS, na które IBM nie ma wpływu.
- i. **Planowany Przestój Systemu** – planowane wyłączenie usługi IBM SaaS związane z jej konserwacją.
- j. **Poziom Usług** – określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale obsługi klienta IBM zgłoszenie dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną usługą IBM SaaS (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności 1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS.
- b. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.
- c. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.
- d. Uznania z tytułu Dostępności są zależne od czasu trwania Przejściów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przejściu. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie osiągniętego Poziomu Usług w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- f. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- g. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.
- h. IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.
- i. **UZNANIA Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**

3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Osiągnięty Poziom Usług (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
<99,9%	2%
<99,0%	5%
<95%	10%

„Osiągnięty Poziom Usług” wyrażony procentowo jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przeszojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązania Umowy - 50 minut Przeszoju = 43 150 minut <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% Uznanie z tytułu Osiągniętego Poziomu Usług na poziomie 99,8% w Miesiącu Obowiązania Umowy
---	---

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, odwiedzających, uczestników czy też zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z usługi IBM SaaS.