

# Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Podmienok pre konkrétnu ponuku služieb SaaS. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

### 1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. **Milión interakcií (MI)** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Interakcia predstavuje digitálnu interakciu s aplikáciou zaznamenanou službou IBM SaaS, či už na úrovni siete (napríklad dvojica požiadavka - odpoveď (ďalej len „Zhoda“) cez protokol HTTP alebo HTTPS) alebo na inej úrovni. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení pre Milióny interakcií, ktorý bude pokrývať počet Interakcií spracovaných počas doby merania určenej v Potvrdení o oprávnení Zákazníka alebo v Transakčnom dokumente.
- b. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.
- c. **Oprávnený užívateľ** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Zákazník musí zakúpiť samostatné, vyhradené oprávnenia pre každého jedinečného Oprávneného užívateľa, ktorému sa udelí prístup k službe IBM SaaS, a to ľubovoľným spôsobom, či už priamo alebo nepriamo (napríklad prostredníctvom multiplexovacieho programu, zariadenia alebo aplikačného servera), a ľubovoľnými prostriedkami. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení, ktorý bude pokrývať počet Oprávnených užívateľov, ktorým sa udelí prístup k službe IBM SaaS počas obdobia merania určeného v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka.

### 3. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

#### 3.1 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

#### 3.2 Poplatky za prekročenie limitu

Ak Zákazníkove skutočné využívanie služby IBM SaaS v ľubovoľnom obchodnom štvrtroku (založenom na kalendárnom roku so začiatkom 1. januára) presiahne trojnásobne (3) oprávnenia určené v Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente, bude Zákazníkovi fakturované prekročenie služby v súlade s poplatkami za prekročenie služby, ktoré sú určené v príslušnom Potvrdení o oprávnení alebo v Transakčnom dokumente.

### 4. Poplatky za Služby na diaľku (ľudské)

Služby na diaľku sa zakupujú na základe platobnej metriky za Zapojenie a fakturujú na základe sadzieb stanovených v Transakčnom dokumente.

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

Táto zavádzacia služba poskytuje nasledujúce služby vzdialeného poradenstva, školení v oblasti používania produktu a konfigurácie pre uvedenie Zákazníka do služby IBM Tealeaf CX on Cloud v súlade s rozvrhom služieb poskytovaných na diaľku uvedeným nižšie:

- Zahŕňa maximálne 24 hodín služieb s cieľom pomôcť Zákazníkovi s implementáciou a využívaním balíka Tealeaf SDK (Software Development Kit).
- Zahŕňa maximálne 24 hodín školení Zákazníka v oblasti všeobecných informácií o produkte a celkového používania.

Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service sa zakupuje podľa počtu Nasadení s jedným Nasadením pre každého Zákazníka. Služby na diaľku sa prestanú poskytovať 90 dní od dátumu, kedy je Zákazník upozornený na to, že mu bola sprístupnená služba IBM SaaS, bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba TealeafCX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service poskytuje rozšírený balík služieb nastavenia, služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytické služby, ktoré sa budú poskytovať buď šesť (6), alebo dvanásť (12) mesiacov. Rozšírený balík služieb nastavenia zahŕňa 112 hodín vzdialene poskytovaných rozšírených služieb nasadenia, čo zahŕňa rozšírenia balíka SDK a konfigurácie pre špecifické potreby zaznamenávania údajov, optimalizácie balíka SDK, prehratie konfigurácie (maximálne 3 prípady použitia), overovanie údajov a správu o analýze dopadu známych problémov na kľúčové ukazovatele výkonnosti. Služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytické služby sa budú poskytovať 16 hodín mesačne počas šesť alebo dvanásť mesačného obdobia vzdialeného poskytovania služby, a to vrátane priebežnej konfigurácie zaznamenávania údajov, overovania údajov a konfigurácie zostáv, prešetrovania užívateľských skúseností a analýzy obchodného dopadu.

- Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service zahŕňa 208 hodín služieb pozostávajúcich z rozšíreného balíka služieb nastavenia a priebežných analytických služieb na dobu šiestich mesiacov. Táto Služba sa prestane poskytovať 212 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.
- Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service zahŕňa 304 hodín služieb pozostávajúcich z rozšíreného balíka služieb a priebežných analytických služieb na dobu dvanásť mesiacov. Táto Služba sa prestane poskytovať 395 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service poskytuje rozšírený balík služieb nastavenia, balík odporúčaných postupov a službu priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytické služby, ktoré sa budú poskytovať buď šesť (6), alebo dvanásť (12) mesiacov. Rozšírený balík služieb nastavenia zahŕňa 112 hodín vzdialene poskytovaných rozšírených služieb nasadenia, čo zahŕňa rozšírenia balíka SDK a konfigurácie pre špecifické potreby zaznamenávania údajov, optimalizácie balíka SDK, prehratie konfigurácie (maximálne 3 prípady

použitia), overovanie údajov a správu o analýze dopadu známych problémov na kľúčové ukazovatele výkonnosti. Balík odporúčaných postupov zahŕňa 80 hodín vzdialeného prieskumu užívateľských skúseností a analýzy obchodného dopadu. Služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytické služby sa budú poskytovať 40 hodín mesačne počas šesť alebo dvanásť mesačného obdobia vzdialeného poskytovania služby, a to vrátane priebežnej konfigurácie zaznamenávania údajov, overovania údajov a konfigurácie zostáv, prešetrovania užívateľských skúseností a analýzy obchodného dopadu.

- Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service zahŕňa 432 hodín služieb pozostávajúcich z rozšíreného balíka služieb nastavenia, balíka odporúčaných postupov a služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytických služieb na dobu šiestich mesiacov. Táto Služba sa prestane poskytovať 212 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.
- Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service zahŕňa 672 hodín služieb pozostávajúcich z rozšíreného balíka služieb nastavenia, balíka odporúčaných postupov a služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytických služieb na dobu dvanásť mesiacov. Táto Služba sa prestane poskytovať 395 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service zahŕňa 1080 hodín služieb pozostávajúcich z rozšíreného balíka služieb nastavenia, balíka odporúčaných postupov, služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytických služieb a programu AVP One-point na dobu 12 mesiacov. Rozšírený balík služieb nastavenia zahŕňa 112 hodín vzdialene poskytovaných rozšírených služieb nasadenia, čo zahŕňa rozšírenia balíka SDK a konfigurácie pre špecifické potreby zaznamenávania údajov, optimalizácie balíka SDK, prehratie konfigurácie (maximálne 3 prípady použitia), overovanie údajov a správu o analýze dopadu známych problémov na kľúčové ukazovatele výkonnosti. Balík odporúčaných postupov zahŕňa 80 hodín vzdialeného prieskumu užívateľských skúseností a analýzy obchodného dopadu. Služby priebežného poskytovania informácií o odporúčaných postupoch a analytické služby sa budú poskytovať 64 hodín mesačne počas dvanásť mesačného obdobia vzdialeného poskytovania služby, a to vrátane priebežnej konfigurácie zaznamenávania údajov, overovania údajov a konfigurácie zostáv, prešetrovania užívateľských skúseností, analýzy obchodného dopadu a služieb prieskumu údajov. Program AVP One-point zahŕňa 10 hodín vzdialene poskytovanej služby prispôsobenej podpory s pomenovanou kontaktnou osobou. Táto Služba sa prestane poskytovať 395 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Doplnok Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on je možné pridať k akémukoľvek predplátnému služby Deployment and Analytics Service, pričom tento doplnok umožňuje integráciu jednej (1) Mobilnej aplikácie. V prípade, že Zákazník vyžaduje integráciu väčšieho počtu aplikácií, môže zakúpiť viacero týchto doplnkov. Táto Služba zahŕňa 48 hodín vzdialene poskytovaných služieb zahrňujúcich nastavenie balíka Mobile SDK. Táto Služba sa prestane poskytovať 90 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Doplnok Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on je možné pridať k akémukoľvek predplátnému služby Deployment and Analytics Service, pričom tento doplnok poskytuje konfiguráciu Replay pre jeden (1) konkrétny prípad použitia. Zahŕňa 96 hodín vzdialene poskytovaných služieb, čo zahŕňa konfiguráciu balíka Replay SDK, konfiguráciu relácií Replay a seminár k technológii Replay. Táto Služba sa prestane poskytovať 90 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service zahŕňa 40 hodín vzdialene poskytovaných služieb zahrňujúcich vyhodnotenie cieľov a príležitostí v oblasti zákazníckych skúseností a vývoj plánu na zvýšenie miery používania a prínosu služby Tealeaf CX on Cloud. Táto Služba sa prestane poskytovať 90 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service zahŕňa 16 hodín vzdialene poskytovaných služieb zahrňujúcich proaktívne monitorovanie známych problémov s lokalitami v reálnom čase, vytváranie výstrah a vykazovanie kľúčových faktorov. Táto Služba sa prestane poskytovať 90 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service zahŕňa 40 hodín vzdialene poskytovaných služieb. Zameriava sa na zlepšenie zosúladenia obchodných a IT cieľov. Stanovuje prioritu pre problémy s webovými lokalitami na základe podnikového dopadu a poskytuje predbežné riešenie problémov. Táto Služba sa prestane poskytovať 90 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

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

Služba Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service zahŕňa vzdialene poskytované služby podpory, ktoré sa budú poskytovať 10 hodín mesačne po dobu 12 mesiacov (celkovo 120 hodín). Poskytuje prispôbenú službu podpory s určeným kontaktom pre službu Tealeaf CX on Cloud. Táto Služba sa prestane poskytovať 365 dní po dátume začiatku poskytovania služby bez ohľadu na to, či boli využité všetky hodiny.

#### **4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Služba Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services zahŕňa 16 hodín vzdialene poskytovaných služieb priebežného poskytovania odporúčaných postupov a analytických služieb za mesiac. Službu môže Zákazník zakúpiť na počet mesiacov zostávajúcí z doby predplatného služby Tealeaf CX on Cloud od dátumu zakúpenia. Zahŕňa konfiguráciu zaznamenávania údajov, overovanie údajov a konfiguráciu zostáv, prieskum zákaznických skúseností a analýzu obchodného dopadu. Nevyužité hodiny sa neprenášajú do ďalšieho mesiaca.

#### **4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Služba Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services zahŕňa 40 hodín vzdialene poskytovaných služieb priebežného poskytovania odporúčaných postupov a analytických služieb za mesiac. Službu môže Zákazník zakúpiť na počet mesiacov zostávajúcí z doby predplatného služby Tealeaf CX on Cloud od dátumu zakúpenia. Zahŕňa konfiguráciu zaznamenávania údajov, overovanie údajov, konfiguráciu zostáv, prieskum zákaznických skúseností a analýzu obchodného dopadu. Nevyužité hodiny sa neprenášajú do ďalšieho mesiaca.

#### **4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Služba Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services zahŕňa 64 hodín vzdialene poskytovaných služieb priebežného poskytovania odporúčaných postupov a analytických služieb za mesiac. Službu môže Zákazník zakúpiť na počet mesiacov zostávajúcí z doby predplatného služby Tealeaf CX on Cloud od dátumu zakúpenia. Zahŕňa konfiguráciu zaznamenávania údajov, overovanie údajov, konfiguráciu zostáv, prieskum zákaznických skúseností, analýzu obchodného dopadu a služby výskumu údajov, pričom program AVP One-point zahŕňa 10 hodín vzdialene poskytovanej prispôbenej služby podpory s určenou kontaktnou osobou. Nevyužité hodiny sa neprenášajú do ďalšieho mesiaca.

### **5. Voľby obnovenia Doby predplatného IBM SaaS**

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, pokiaľ Zákazník neposkytne písomnú výpoveď 90 dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

## 6. Technická podpora

Počas Doby predplatného sa pre ponuku služby IBM SaaS a Aktivačný softvér (ak sa používa) bude poskytovať technická podpora. Počas Doby predplatného a potom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, sa bude Zákazníkovi poskytovať technická podpora pre službu IBM SaaS prostredníctvom e-mailov, systému podpory online a telefonicky. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

Stupeň Závažnosti	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	<b>Kritický obchodný dopad/služba nedostupná:</b> Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	<b>Významný obchodný dopad:</b> Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	<b>Menší obchodný dopad:</b> Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	<b>Minimálny obchodný dopad:</b> Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

## 7. Aktivačný softvér

Táto služba IBM SaaS zahŕňa aktivačný softvér, ktorý sa môže používať iba v spojení so Zákazníkovým používaním služby IBM SaaS počas doby poskytovania služby IBM SaaS. Ak aktivačný softvér zahŕňa vzorový kód, Zákazník môže vytvárať odvodené diela na základe tohto vzorového kódu na účely použitia v rámci služby IBM SaaS. Ak sa na aktivačný softvér vzťahujú samostatné licenčné zmluvy, budú sa uplatňovať aj podmienky týchto licenčných zmlúv v súlade s obmedzeniami stanovenými v tejto časti. V prípade nesúladu medzi ustanoveniami budú podmienky uvedené v týchto Podmienkach používania nadradené podmienkam pripojených licenčných zmlúv. Zákazník je povinný odstrániť aktivačný softvér po ukončení poskytovania služby IBM SaaS alebo vypovedaní tejto Zmluvy.

## 8. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

### 8.1 Uchovávanie údajov

Všetky údaje sa ukladajú a odstraňujú v súlade s definovaným časovým obdobím založeným na princípe „prvé dnu - prvé von“. Údaje sa uchovávajú počas definovaného časového obdobia a potom sa po uplynutí tohto časového obdobia zničia. Toto časové obdobie začína plynúť hneď, ako do systému začnú prúdiť údaje, a každodenne sa aktualizuje.

Po zakúpení predplatného služby IBM Tealeaf CX on Cloud sa Zákazníkovi prideli určené množstvo ukladacieho priestoru pre údaje podľa oprávnenia pre mesačný objem. Celkový a aktuálne využitý priradený ukladací priestor bude pre Zákazníka k dispozícii v rámci riešenia IBM Tealeaf CX on Cloud. Ak Zákazník prekročí pridelený ukladací priestor, bude musieť zosúladiť využitý ukladací priestor s prideleným priestorom odstránením starých udalostí, dimenzií a zostáv. Ak tak Zákazník nespraví do 30 dní, doba uchovávanía údajov sa skrátí s ohľadom na zvýšené využívanie ukladacieho priestoru.

## **8.2 Použitie Údajov Zákazníka spoločnosťou IBM**

Spoločnosť IBM môže využívať Údaje Zákazníka na účely interného prieskumu, testovania a vývoja v neprodukčnom prostredí, a to za podmienky, že IBM najprv odstráni všetky charakteristické Údaje Zákazníka, ktoré by mohli odhaliť identitu Zákazníka, alebo majetkové aspekty súvisiace s podnikovými procesmi Zákazníka. Ak sa Zákazník rozhodne, že jeho údaje nesmú byť použité na tieto neprodukčné účely, musí oznámiť svoje rozhodnutie Technickej podpore na adrese [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com).

## **8.3 Súlad s programom Bezpečný prístav**

Spoločnosť IBM podlieha certifikačnému programu Bezpečný prístav medzi Spojenými štátmi a Európskou úniou, ktorý je vydaný Ministerstvom obchodu Spojených štátov a vzťahuje sa na zhromažďovanie, používanie a uchovávanie informácií získaných z Európskej únie. Bližšie informácie o Bezpečnom prístave alebo prístup k certifikačnému vyhláseniu IBM nájdete na stránkach <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## **8.4 Miesta s daňovým zvýhodnením**

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

## Príloha A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je analytické riešenie založené na službe SaaS, ktoré je určené pre tradičné webové aplikácie, natívne mobilné aplikácie a mobilné/responzívne webové aplikácie. Primárnym cieľom tohto riešenia je pomôcť Zákazníkom pochopiť a zlepšiť celkové užívateľské skúsenosti analýzou problémov z veľkých a zložitých množín údajov. Zabezpečuje zaznamenávanie údajov zahrňujúcich interakcie s aplikáciami, informácie o zariadeniach a užívateľskom kontexte a odosielanie týchto údajov do prostredia hosťovaného spoločnosťou IBM. Služba IBM Tealeaf CX on Cloud zahŕňa množstvo vopred pripravených zostáv a riadiacich panelov, ktoré umožnia Zákazníkovi takmer okamžite využiť zistené výsledky. Okrem použitia vopred definovaných zostáv a riadiacich panelov, užívatelia si môžu tieto zostavy a riadiace panely taktiež prispôbiť svojim špecifickým analytickým požiadavkám.

Poplatok za predplatné služby IBM Tealeaf CX on Cloud zahŕňa:

- Možnosť nakonfigurovať maximálne 10 Aplikačných profilov. Aplikačný profil je jednotka vykazovania so súvisiacimi oprávneniami, ktoré je možné priradiť k užívateľovi. Aplikačný profil zvyčajne obsahuje mapovanie 1:1 s jednou aplikáciou alebo webovou lokalitou. V prípade, že bude chcieť Zákazník spojiť viacero aplikácií alebo webových lokalít do jedného Aplikačného profilu na účely vykazovania, môže sa obrátiť na tím IBM Tealeaf Lab Services.
- Prvý Aplikačný profil bude nakonfigurovaný spoločnosťou IBM a bude dostupný v čase sprístupnenia služby IBM SaaS. Ak sa bude vyžadovať viac ako 10 Aplikačných profilov, je potrebné odoslať požiadavku tímu podpory IBM a k navýšeniu dôjde na základe dohody medzi spoločnosťou IBM a Zákazníkom. Ďalšie Aplikačné profily nebudú bezdôvodne odopreté.
- Päťdesiat (50) Oprávnených užívateľov
- Dvanásť (12) mesiacov pre priebežné Údaje zostáv. Údaje zostáv sú definované ako metriky a dimenzie súvisiace so zostavami a riadiacimi panelmi v službe IBM SaaS.
- Sedem (7) kalendárnych dní priebežných Zaznamenaných údajov. Zaznamenané údaje sú definované ako údaje zhromaždené zo služby Tealeaf SDK.

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

Poskytuje možnosť zakúpiť oprávnenia pre ďalších Oprávnených užívateľov nad rámec 50 oprávnení poskytovaných v rámci predplatného služby IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

Doplňok Network Capture Add-On je hybridné cloudové riešenie umožňujúce Zákazníkovi posilať údaje zo sieťových prenosov do služby IBM Tealeaf CX on Cloud s cieľom získať ďalšie poznatky. Toto riešenie podporuje pasívne zaznamenávanie sieťových prenosov pre všetky užívateľské relácie a umožňuje Zákazníkovi nakonfigurovať a vyhodnocovať udalosti sledujúce chyby siete a servera, ako aj monitorovať problémy s výkonom, ktoré majú vplyv na užívateľské skúsenosti. Zákazník môže navyše analyzovať jednotlivé relácie s cieľom vyhodnotiť údaje požiadaviek a odpovedí HTML a identifikovať tak hlavnú príčinu problémov. Toto riešenie vyžaduje, aby Zákazník nainštaloval a udržiaval niekoľko súčastí infraštruktúry potrebných na presmerovanie sieťových prenosov do cloudového prostredia.

Poplatok za predplatné služby IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture zahŕňa:

- 7 kalendárnych dní priebežných Sieťových zaznamenaných údajov
- aplikáciu pasívneho zaznamenávania, ktorá bude zaznamenávať všetky požiadavky a odpovede webovej aplikácie
- aplikáciu prenosu údajov, ktorá bude spracovávať údaje požiadaviek a odpovedí, filtrovať alebo šifrovať citlivé údaje a smerovať údaje do služby IBM Tealeaf CX on Cloud

### 4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Služba Tealeaf CX Overstat on Cloud je doplnkové riešenie ponúkajúce analýzu používania, vďaka ktorej budú môcť Zákazníci ľahšie pochopiť spôsob, akým užívatelia používajú ich webové stránky a mobilný obsah. Služba Tealeaf CX Overstat on Cloud poskytuje niekoľko vizuálnych vrstiev, ako sú mapy aktivity, analýzu prepojení, analýzu formulárov, mapy pozornosti a vrstvy zjednodušenia ovládania. Toto riešenie

poskytuje Zákazníkovi zoskupené údaje pre všetkých užívateľov a schopnosť analyzovať jednotlivé užívateľské relácie s cieľom vyriešiť problémy s používaním a vyčíslit' ich finančný dopad.

Predplatené služby IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud zahŕňa:

- Schopnosť zaznamenať 250 snímok. Snímka je stránka alebo obrazovka, pre ktoré je možné získať údaje o používaní a vytvoriť súvisiacu zostavu. Ak Zákazník potrebuje viac ako 250 snímok, môže ich dojednať odoslaním žiadosti tímu podpory IBM. Ďalšie snímky nebudú bezdôvodne odopreté.
- Priebežné údaje zostávajú za jeden (1) mesiac. Údaje zostávajú sú definované ako metrika a dimenzie súvisiace so zostavami a vrstvami služby Tealeaf CX Overstat on Cloud.

## **5. Predĺženia doby uchovávaní údajov**

Voliteľné balíky uchovávaní údajov k službe IBM Tealeaf CX on Cloud zahŕňajú:

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

Služba Reporting Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi zachovať si uložené údajové prvky počas dlhšieho obdobia, a to konkrétne:

- Ďalších 12 mesiacov uchovávaní priebežných Údajov zostávajú (priebežné Údaje zostávajú sa môžu teda uchovávať po dobu maximálne 24 mesiacov).

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

Služba Capture Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi zachovať si uložené údajové prvky počas dlhšieho obdobia. Služba Capture Data Retention Extension je k dispozícii v podobe nasledujúcich ponúk rozšírenia, ktoré sa pripočítajú k základnej dobe uchovávaní údajov v službe Tealeaf CX on Cloud Capture Data (7 dní):

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

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

Služba Network Capture Data Retention Extension Add-On umožňuje Zákazníkovi zachovať si uložené údajové prvky počas dlhšieho obdobia, a to konkrétne:

- Ďalších 7 kalendárnych dní priebežného uchovávaní Sieťových zaznamenaných údajov pre celkovo maximálne 14 dní priebežného uchovávaní zaznamenaných údajov.



**Príloha B**

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ktorá bude v platnosti na začiatku Doby predplatného Zákazníka alebo v čase jej obnovenia. Zákazník berie na vedomie, že táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

**1. Vymedzenie pojmov**

- a. **Oprávnená kontaktná osoba** – je jednotlivec, ktorého Zákazník uviedol spoločnosti IBM ako osobu, ktorá má oprávnenie podávať Reklamácie na základe tejto Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb.
- b. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- c. **Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Oprávnenou kontaktnou osobou Zákazníka adresovanej IBM v súvislosti s nesplnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- d. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredo európskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredo európskeho času) v posledný deň mesiaca.
- e. **Zákazník** – predstavuje právnickú osobu, ktorá si službu IBM SaaS predplatila priamo u IBM a ktorá nie je v omeškaní s plnením žiadnych hmotných záväzkov, vrátane platobnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovení zmluvy na túto službu IBM SaaS.
- f. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
  - plánovanej nedostupnosti systémov
  - vyššej moci
  - problémov s aplikáciami, zariadením alebo údajmi Zákazníka alebo tretích strán
  - pochybení alebo zanedbaní zo strany zákazníka alebo tretej strany (vrátane získania prístupu k Službe akýmikoľvek osobami prostredníctvom Zákazníkovho hesla alebo zariadenia)
  - nesplnenia požiadaviek konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS
  - toho, že IBM dodrží súlad s návrhmi, špecifikáciami alebo pokynmi, ktoré jej poskytne Zákazník alebo tretia strana v mene Zákazníka.
- g. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovanej služby.
- h. **Vyššia moc** – znamená Boží zásah (nezavinenu udalosť), terorizmus, odborársky protest, požiar, záplavy, zemetrasenie, povstanie, vojnu, vládne zásahy alebo príkazy alebo obmedzenia, vírusy, útoky zamerané na znepriístupnenie služby (tzv. Denial of Service) a iné škodlivé správanie, zlyhania pripojenia k verejným a počítačovým sieťam a iné príčiny nedostupnosti služby IBM SaaS, ktorým IBM nemohla zamedziť.
- i. **Plánovaná nedostupnosť systémov** – znamená plánované prerušenie poskytovania služby IBM SaaS za účelom servisnej údržby.
- j. **Úroveň poskytovanej služby** – predstavuje nižšie definovaný štandard, na základe ktorého spoločnosť IBM meria úroveň služby, ktorú poskytuje podľa tejto SLA.

## 2. Kredity za nedostupnosť

- a. Aby bol Zákazník oprávnený podať Reklamáciu, musí mať zaznamenaný lístok podpory pre všetky Udalosti na oddelení technickej podpory spoločnosti IBM pre príslušnú službu IBM SaaS, v súlade s predpismi spoločnosti IBM týkajúcimi sa ohlasovania problémov so závažnosťou 1. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované podrobné informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť spoločnosti IBM pri diagnostike a riešení Udalosti v rozsahu vyžadovanom pre lístky podpory problémov so závažnosťou 1. Tieto lístky musia byť zaprotokolované v priebehu dvadsiatich štyroch hodín (24) od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na Zákazníkovu využívanie služby IBM SaaS.
- b. Vaša Oprávnená kontaktná osoba musí podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, ktorý je predmetom Reklamácie.
- c. Oprávnená kontaktná osoba Zákazníka musí spoločnosti IBM poskytnúť všetky príslušné podrobnosti týkajúce sa Reklamácie vrátane, ale bez obmedzenia na, podrobných popisov všetkých relevantných Udalostí a Servisnej úrovne, ktorá údajne nebola splnená.
- d. Kredity za nedostupnosť závisia od trvania Doby výpadku, ktoré sa meria od času, ktorý Zákazník nahlási ako čas prvého dopadu Doby výpadku na Zákazníka. Za každú opodstatnenú Reklamáciu spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udaloťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.
- e. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže podávať Reklamácie súvisiace iba s jednou samostatnou Službou v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac, pričom spoločnosť IBM neudelí Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými Službami v balíku za ktorýkoľvek Zmluvný mesiac.
- f. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu produktov IBM ako súčasť transakcie opätovného uvedenia, v rámci ktorej nesie spoločnosť IBM primárnu zodpovednosť za poskytnutie služby IBM SaaS a splnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, Kredit za nedostupnosť bude založený na hodnote RSVP (Relationship Suggested Value Price), ktorá bude v platnosti v Zmluvnom mesiaci, ktorého sa Reklamácia týka, zníženej o 50 %.
- g. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelené v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci za žiadnych okolností nesmú prekročiť desať percent (10 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí spoločnosti IBM za službu IBM SaaS.
- h. Spoločnosť IBM primerane posúdi opodstatnenosť Reklamácií na základe údajov dostupných v záznamoch spoločnosti IBM, ktoré sa uprednostnia v prípade nesúlady s údajmi v záznamoch Zákazníka.
- i. KREDITY ZA NEDOSTUPNOSŤ, KTORÉ SÚ ZÁKAZNÍKOVÍ POSKYTNUTÉ V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB, PREDSTAVUJÚ JEDINÝ A VÝLUČNÝ NÁPRAVNÝ PROSTRIEDOK V SÚVISLOSTI S AKOUKOL'VEK REKLAMÁCIOU.

## 3. Úrovne služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca

Dosiahnutá úroveň služieb (počas Zmluvného mesiaca)	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

"Dosiahnutá úroveň služieb" vyjadrená v percentách, sa vypočíta ako : (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci, deleno (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Príklad: celkovo 50 minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci

<p>Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 50 minút Doby výpadku = 43 150 minút</p> <hr/> <p>celkovo 43 200 minút</p>	<p>= 2% Kredit za nedostupnosť za Dosiahnutú úroveň služieb 99,8% počas Zmluvného mesiaca</p>
--	---

#### 4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IMB. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- Neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, testovacích prostredí, prostredí na zotavenie po havárii, prostredí na kontrolu kvality alebo vývojových prostredí.
- Reklamácie podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými osobami zo strany Zákazníka IBM v službe IBM SaaS.