

IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Pogoje uporabe ("Pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("Pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("Splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Za naslednje ponudbe IBM SaaS veljajo ti pogoji posebne ponudbe 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. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- Milijon interakcij (MI-ji)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Interakcija je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo IBM SaaS zajame na ravni omrežja – npr. par zahteve in odgovora ("zadetek") prek protokolov http ali https – ali drugače. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila MI za število interakcij, obdelanih med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za pokritje vseh sodelovanj.
- Pooblaščen uporabnik** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnikoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za storitev IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v kateremkoli četrtletju (na podlagi koledarskega leta, ki se začne s 1. januarjem) trikratno presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, se naročniku zaračuna presežek v skladu z zneski presežkov, kot je določeno v ustreznem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

4. Zaračunavanje oddaljenih storitev (ki jih zagotavlja osebe)

Oddaljene storitve so pridobljene na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju, in se obračunajo v skladu z zneskom, podanim v transakcijskem dokumentu.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ta storitev uvajanja zagotavlja naslednje oddaljeno svetovanje, usposabljanje za izdelek in konfiguriranje za uvajanje naročnika v ponudbo IBM Tealeaf CX on Cloud glede na dodelitev spodaj navedenih oddaljenih storitev:

- Zagotavlja do 24 ur storitev za pomoč naročniku pri implementiranju in instrumentaciji kompleta orodij za razvijanje programske opreme Tealeaf (SDK).
- Zagotavlja do 24 ur usposabljanj, v okviru katerih se naročnik izobražuje o izdelkih in njihovi splošni uporabi.

Naročnik storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service pridobi z nakupom sodelovanja, pri čemer lahko naročnik pridobi največ eno sodelovanje. Oddaljena storitev se izteče v 90 dneh od datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Storitev Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service zagotavlja razširjen paket nastavitve ter redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (12) mesecev. Razširjen paket nastavitve zagotavlja 112 ur oddaljenih razširjenih storitev razmestitve, kar vključuje razširitve in konfiguracije SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacije SDK, konfiguracijo posnetkov (za največ 3 primere uporabe), preverjanje veljavnosti podatkov in poročilo analize KPI o znanih težavah. Redne storitve dobrih praks in analitike zagotavljajo 16 ur (na mesec za obdobje šest ali dvanajst mesecev) oddaljenih storitev, kar vključuje redno konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov.

- Storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service zagotavlja 208 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve in redne storitve analitike za obdobje šest mesecev. Ta storitev se izteče v 212 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- Storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service zagotavlja 304 ure storitev ter združuje razširjen paket nastavitve in redne storitve analitike za obdobje dvanajst mesecev. Ta storitev se izteče v 395 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Storitev Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service zagotavlja razširjen paket nastavitve, paket dobrih praks ter redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (12) mesecev. Razširjen namestitveni paket zagotavlja 112 ur na daljavo dostavljenih razširjenih storitev razmestitve, ki vključujejo razširitve in konfiguracije SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacije SDK, konfiguracijo posnetkov (do 3 primeri uporabe), validacijo podatkov in poročilo 'analize ključnih kazalnikov uspešnosti znanih težav'. Paket dobrih praks zagotavlja 80 ur oddaljenega poizvedovanja o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Redne storitve dobrih praks in analitike zagotavljajo 40 ur (na mesec za obdobje šest ali dvanajst mesecev) oddaljenih storitev, kar vključuje redno konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov.

- Storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service zagotavlja 432 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve, paket dobrih praks in redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje šest mesecev. Ta storitev se izteče v 212 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

- Storitve IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service zagotavlja 672 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve, paket dobrih praks in redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje dvanajst mesecev. Ta storitev se izteče v 395 dneh od začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitve Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service zagotavlja 1.080 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve, paket dobrih praks, redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje 12 mesecev in program AVP One-point za obdobje 12 mesecev. Razširjen paket nastavitve zagotavlja 12 ur oddaljenih razširjenih storitev razmestitve, kar vključuje razširitve in konfiguracije SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacije SDK, konfiguracijo posnetkov (za največ 3 primere uporabe), preverjanje veljavnosti podatkov in poročilo analize KPI o znanih težavah. Paket dobrih praks zagotavlja 80 ur oddaljenega poizvedovanja o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Redne storitve dobrih praks in analitike zagotavljajo 64 ur (na mesec za obdobje 12 mesecev) oddaljenih storitev, kar vključuje redno konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank, analizo poslovnih vplivov in storitve znanosti podatkov. Program AVP One-point zagotavlja 10 ur oddaljenih storitev personalizirane podpore z imenovano kontaktno osebo. Ta storitev se izteče v 395 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitve Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on lahko dodate v katerokoli storitev Deployment and Analytics Service in zagotovite integracijo z eno (1) mobilno aplikacijo. Lahko kupite več teh delov, če je zahtevana integracija za več mobilnih aplikacij. Ta storitev vključuje 48 ur oddaljenih storitev, ki zagotavljajo nastavitve Mobile SDK. Ta storitev se izteče v 90 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitve Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on lahko dodate v katerokoli storitev Deployment and Analytics Service in zagotovite konfiguracijo posnetkov za en (1) specifičen primer uporabe. Zagotavlja 96 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo konfiguracijo SDK za posnetke, konfiguracijo posnetkov sej in delavnico o tehnologiji posnetkov. Ta storitev se izteče v 90 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Storitve Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service zagotavlja 40 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo oceno ciljev in priložnosti za izkušnje strank ter razvoj načrta za vedno večjo uporabo in vrednost storitve Tealeaf CX on Cloud. Ta storitev se izteče v 90 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Storitve Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service zagotavlja 16 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo proaktivno nadziranje znanih težav s stranjo v realnem času ter ustvarjanje opozoril in poročanje o največjih premikih na lestvici. Ta storitev se izteče v 90 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Storitve Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service zagotavlja 40 ur oddaljenih storitev. Osredotoča se na izboljšave pri usklajevanju poslovnih ciljev in ciljev informacijske tehnologije. Prednost daje težavam s spletnimi mesti na podlagi poslovnih vplivov in zagotavlja preventivno razreševanje težav. Ta storitev se izteče v 90 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service

Storitve Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service zagotavlja 10 ur na mesec oddaljenih storitev podpore za obdobje 12 mesecev (skupno 120 ur). Zagotavlja storitev personalizirane podpore z imenovano kontaktno osebo za podporo v storitvi Tealeaf CX on Cloud. Ta storitev se izteče v 365 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Storitev Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services zagotavlja 16 ur oddaljenih rednih storitev dobrih praks in analitike na mesec. To storitev lahko kupite za število preostalih mesecev za obdobje naročnine na storitev Tealeaf CX on Cloud od datuma nakupa. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov in konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Neproračunane ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Storitev Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services zagotavlja 40 ur oddaljenih rednih storitev dobrih praks in analitike na mesec. To storitev lahko kupite za število preostalih mesecev za obdobje naročnine na storitev Tealeaf CX on Cloud od datuma nakupa. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Neproračunane ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Storitev Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services zagotavlja 64 ur oddaljenih rednih storitev dobrih praks in analitike na mesec. Storitev lahko kupite za število preostalih mesecev za obdobje naročnine na storitev Tealeaf CX on Cloud od datuma nakupa. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank, analizo poslovnih vplivov in storitve znanosti podatkov ter program AVP One-point, ki zagotavlja 10 ur na mesec oddaljenih storitev personalizirane podpore z imenovano kontaktno osebo. Neproračunane ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

5. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, v skladu z navedbami v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe, ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

6. Tehnična podpora

Tehnična podpora je v času naročniškega obdobja zagotovljena za IBM SaaS in podporno programsko opremo (kar je ustrezno). Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM obvesti naročnika, da je dostop do ponudbe IBM SaaS omogočen, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS na voljo prek e-pošte, spletnega sistema za podporo in telefona. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, sistemih za poročanje o težavah prek spleta ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je na voljo v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS).

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na postopke.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

7. Podporna programska oprema

Ta ponudba IBM SaaS vključuje podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo ponudbe IBM SaaS v času trajanja ponudbe IBM SaaS. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, lahko naročnik izdela izpeljana dela vzorčne kode in jih uporablja s ponudbo IBM SaaS. Če podporno programsko opremo spremlja ločena licenčna pogodba, veljajo tudi pogoji teh licenčnih pogodb, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru kolizije določila teh pogojev uporabe prevladajo nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik mora po poteku ali odpovedi ponudbe IBM SaaS odstraniti podporno programsko opremo.

8. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

8.1 Hranjenje podatkov

Vsi podatki se shranjujejo in odstranjujejo na podlagi drsečega časovnega okna, ki deluje na način "prvi noter, prvi ven". Podatki se shranijo za določeno obdobje in se zavržejo, ko podano časovno okno poteče. Drseče okno hranjenja podatkov se prične takoj, ko začnejo v sistem dotekati podatki, in se dnevno posodablja.

Z nakupom naročnine na storitev IBM Tealeaf CX on Cloud je naročniku na podlagi njegovega pooblastila za mesečno količino (MI) dodeljena določena količina prostora za shranjevanje. Dodelitev skupnega in trenutno porabljenega prostora za shranjevanje je naročniku na voljo v njegovi rešitvi IBM Tealeaf CX on Cloud. Če naročnik preseže dodeljeni prostor za shranjevanje, mora znova zagotoviti skladnost z omejitvijo, tako da izbriše stare dogodke, dimenzije in poročila. Če naročnik tega ne stori v 30 dneh, se obdobje hranjenja skrajša sorazmerno glede na povečan prostor za shranjevanje.

8.2 Uporaba naročnikovih podatkov s strani IBM-a

Naročnikove podatke lahko IBM uporabi za interne raziskave, testiranje in razvoj v neprodukcijskem okolju pod pogojem, da IBM najprej odstrani vse značilnosti, ki bi lahko razkrile identiteto naročnika ali njemu lastne poslovne procese. Naročnik se lahko odloči, da njegovi podatki ne bodo uporabljeni za takšne neprodukcijske namene, kar stori tako, da se obrne na tehnično podporo na naslovu tsassupp@us.ibm.com.

8.3 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, kot jih je izdalo Ministrstvo za trgovino Združenih držav. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilo je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.4 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

Dodatek A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je rešitev za analitiko, ki temelji na SaaS, namenjena za običajne spletne aplikacije, aplikacije, lastne mobilnim napravam, in mobilne/odzivne spletne aplikacije. Rešitev je zasnovana tako, da naročnikom z analizo težav pri vedenju programske opreme na podlagi velikih in kompleksnih naborov podatkov pomaga razumeti in izboljšati celostno uporabniško izkušnjo. Podatki vključno z interakcijami aplikacij, informacijami o napravah in uporabniškem kontekstu bodo zajeti in poslani okolju, ki ga gosti IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud zagotavlja številna predpripravljena poročila in nadzorne plošče, ki naročniku omogočajo skoraj takojšnjo uporabo rezultatov. Poleg uporabe možnosti vnaprej definiranih poročil in nadzornih plošč lahko uporabniki obe možnosti prilagodijo, da izpolnijo posamezne posebne zahteve analitike.

V naročnini za IBM Tealeaf CX on Cloud je vključeno naslednje:

- a. Zmožnost konfiguriranja največ 10 aplikacijskih profilov. Aplikacijski profil je entiteta poročanja s povezanimi dovoljenji, ki jo je mogoče dodeliti uporabniku. Aplikacijski profil običajno vsebuje preslikavo 1:1 s posamezno aplikacijo ali spletnim mestom. Če želi naročnik za namene poročanja več aplikacij in/ali spletnih mest združiti v en aplikacijski profil, se lahko obrne na ekipo IBM Tealeaf Lab Services.
- b. Prvi aplikacijski profil bo IBM konfiguriral in dal na razpolago, ko začne zagotavljati storitve IBM SaaS. Če naročnik potrebuje več kot 10 aplikacijskih profilov, lahko predloži zahtevo IBM-ovi podpori, pri čemer morata s tem soglašati tako IBM kot naročnik. Pravica do dodatnih aplikacijskih profilov ne bo nerazumno pridržana.
- c. Petdeset (50) pooblaščenih uporabnikov
- d. Dvanajst (12) mesecev drsečih podatkov poročanja. Podatki poročanja so definirani kot metrika in dimenzije, povezane s poročili in nadzornimi ploščami v ponudbi IBM SaaS.
- e. Sedem (7) koledarskih dni drsečih podatkov zajema. Podatki zajema so definirani kot zbirka podatkov iz SDK Tealeaf.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Zagotavlja možnost nakupa dodatnih pooblaščenih uporabnikov poleg 50 pooblaščenih uporabnikov, ki so vključeni v naročnino za IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

Network Capture Add-On je hibridna rešitev v oblaku, ki naročnikom omogoča, da pošljejo svoje podatke o mrežnem prometu v IBM Tealeaf CX on Cloud za dodatne vpogled v stranke. Ta rešitev podpira pasivni zajem mrežnega prometa za vse seje uporabnikov ter naročniku omogoča konfiguracijo in vrednotenje dogodkov, ki sledijo napakam v omrežju in strežniku, ter spremljanje težav z zmogljivostjo, ki vplivajo na izkušnjo uporabnikov. Poleg tega lahko naročniki prikažejo več podrobnosti za posamezne seje z namenom vrednotenja zahteve HTML in podatkov odgovora za lažje razumevanje glavnega vzroka težav strank. Ta rešitev od naročnikov zahteva, da v svojem podjetju namestijo in vzdržujejo infrastrukturo, ki je potrebna za posredovanje mrežnega prometa v okolje v oblaku.

V naročnino za storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture je vključeno naslednje:

- 7 koledarskih dni drsečih mrežnih podatkov zajema;
- aplikacija za pasivni zajem, ki zajame vse zahteve in odgovore spletne aplikacije;
- aplikacija za prenos podatkov, ki obdela podatke zahteve in odgovora, filtrira ali šifrira občutljive podatke in usmerja podatke v IBM Tealeaf CX on Cloud.

4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud je dodatna rešitev, ki zagotavlja analitike uporabnosti, zasnovane tako, da naročnikom pomagajo razumeti, kako uporabniki uporabljajo njihovo spletno mesto in mobilno vsebino. Tealeaf CX Overstat on Cloud omogoča določene prekrivne elemente za uporabnost, kot so toplotni zemljevidi, analitike povezav, analitike obrazcev, zemljevidi pozornosti in prekrivni elementi za dostopnost. Ta rešitev naročniku zagotavlja združene podatke vseh uporabnikov in zmožnost prikaza več

podrobnosti za posamezne seje uporabnikov, in tako pomaga določiti, kje prihaja do zmede in težav glede uporabnosti ter opredeli finančni vpliv.

V naročnino za IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud je vključeno naslednje:

- Zmožnost zajemanja največ 250 posnetkov. Posnetek je stran ali zaslon, za katerega je mogoče zbrati podatke o uporabnosti in o tem podati poročilo. Če naročnik potrebuje več kot 250 posnetkov, lahko predloži zahtevo IBM-ovi podpora, pri čemer morata s tem soglašati tako IBM kot naročnik. Pravica do dodatnih posnetkov ne bo nerazumno pridržana.
- En (1) mesec drsečih podatkov poročanja. Podatki poročanja so definirani kot metrika in dimenzije, povezane s poročili in prekrivnimi elementi za Tealeaf CX Overstat on Cloud.

5. Podaljšanja obdobja hranjenja podatkov

Izbirni paketi za hranjenje podatkov IBM Tealeaf CX on Cloud vključujejo naslednje:

5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost hranjenja določenih shranjenih podatkovnih elementov za podaljšano časovno obdobje, in sicer za:

- dodatnih 12 mesecev drsečega hranjenja podatkov poročanja, kar skupaj zneso največ 24 mesecev drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost, da obdrži določene shranjene podatkovne elemente za daljše časovno obdobje. Capture Data Retention Extension je na voljo za naslednja obdobja, ki se prištejejo osnovni 7-dnevni shrampi Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- 7 dodatnih dni
- 14 dodatnih dni
- 21 dodatnih dni
- 49 dodatnih dni
- 77 dodatnih dni
- 105 dodatnih dni

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On zagotavlja možnost za naročnika, da obdrži določene shranjene podatkovne elemente za daljše časovno obdobje, in sicer:

- Dodatnih 7 koledarskih dni drsečega shranjevanja mrežnih podatkov za največ 14 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik razume, da ta pogodba o ravni storitev ne predstavlja jamstva.

1. Definicije

- a. **Pooblaščen kontaktna oseba** je posameznik, ki ga je naročnik navedel IBM-u in ki je pooblaščen za predložitev zahtevkov v okviru te pogodbe o ravni storitev.
- b. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na IBM SaaS.
- c. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga naročnikova pooblaščen kontaktna oseba vloži pri IBM-u, kadar pogodba o ravni storitev tekom pogodbenega meseca ni izpolnjena.
- d. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po greenwiškem srednjem času (GMT) prvega dne v mesecu do 23:59 po greenwiškem srednjem času (GMT) zadnjega dne v mesecu.
- e. **Naročnik** je pravna oseba, ki je naročena na IBM SaaS neposredno pri IBM-u in nima na podlagi svoje pogodbe z IBM-om za storitev IBM SaaS nobenih materialnih obveznosti, vključno s plačilnimi obveznostmi.
- f. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovane nerazpoložljivosti sistema;
 - višje sile;
 - težav z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika ali tretje osebe;
 - dejanj ali opustitev dejanj s strani naročnika ali tretjih oseb (vključno s pridobitvijo dostopa do ponudbe IBM SaaS s strani kogarkoli, ki uporabi naročnikova gesla ali opremo);
 - nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili s strani naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- g. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- h. **Višja sila** je naravna katastrofa, teroristično dejanje, stavka, požar, poplava, potres, izgred, vojna, vladni ukrepi, odredbe in omejitve, virusi, napadi na omrežje, ki povzročijo odpoved njegovega delovanja, in druga zlonamerna dejanja, izpad infrastrukture in omrežne poveztivosti ali katerikoli drug razlog za nerazpoložljivost storitve IBM SaaS, na katerega IBM ni mogel vplivati.
- i. **Načrtovana sistemska nerazpoložljivost** je načrtovan izpad ponudbe IBM SaaS za namene vzdrževanja.
- j. **Raven storitve** je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezen dogodek vložil prijavo IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom za ustrezno ponudbo IBM SaaS v skladu z IBM-ovim postopkom za prijavo težav najvišje ravni resnosti. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka v obsegu, ki je potreben za prijave za podporo najvišje ravni resnosti. Tako prijavo mora naročnik vložiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo storitve IBM SaaS.
- b. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora predložiti zahtevek za stroške za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.
- c. Naročnikova pooblaščen kontaktna oseba mora IBM-u zagotoviti vse primerne podrobnosti glede zahtevka, kar med drugim vključuje podrobne opise vseh povezanih dogodkov in ravni storitve, ki naj ne bi bila dosežena.
- d. Dobropisi za razpoložljivost so osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko naročnik prijavi prvo nerazpoložljivost. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM priznal najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost, ki ustreza doseženi ravni storitve v vsakem pogodbenem mesecu, in je razviden iz spodnje tabele. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- e. Za storitev v svežnju (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v svežnju in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitev IBM SaaS v svežnju v kateremkoli pogodbenem mesecu, pri čemer IBM ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno storitev IBM SaaS v svežnju v kateremkoli pogodbenem mesecu.
- f. Če je naročnik pridobil ponudbo IBM SaaS pri priznanem IBM-ovem prodajnem zastopniku v okviru ponovne prodaje, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, bo dobropis za razpoložljivost izračunan na podlagi tedaj veljavne predlagane cene naročniškega razmerja (Relationship Suggested Volume Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.
- g. Skupni dobropisi za razpoložljivost, priznani za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.
- h. IBM bo o zahtevkih presojal na osnovi informacij, ki so na voljo v IBM-ovih evidencah, te evidence pa imajo v primeru navzkrižja s podatki v naročnikovih evidencah tudi prednost.
- i. **DOBROPISI ZA RAZPOLOŽLJIVOST, IZDANI NAROČNIKU V SKLADU S TO POGODBO O RAVNI STORITVE, SO IZKLJUČNO IN EDINO PRAVNO SREDSTVO NAROČNIKA V POVEZAVI S KATERIMKOLI ZAHTEVKOM.**

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Dosežena raven storitve (v pogodbenem mesecu)	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

"Dosežena raven storitve", izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

<p>Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut</p> <hr/> <p>Skupaj 43.200 minut</p>	<p>= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu</p>
---	--

4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenici naročnika na IBM SaaS.