

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### 1. Cloud Service

#### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je analytické řešení určené pro tradiční webové nativní mobilní a mobilní/responzivní webové aplikace. Cílem tohoto řešení je pomoci Zákazníkům pochopit a zlepšit prostředí koncového uživatele analýzou behaviorálních problémů z velkých a komplexních datových sad. Data zahrnující interakce aplikací, informace o zařízení a uživatelský kontext budou zachycena a odeslána do hostovaného prostředí IBM. Služba IBM Tealeaf CX on Cloud je poskytována s několika připravenými sestavami a řídicími panely, které Zákazníkovi umožňují využívat výsledky téměř okamžitě. Mimo předdefinovaných sestav a řídicích panelů mohou uživatelé přizpůsobit sestavy i řídicí panely ke splnění konkrétnějších analytických potřeb.

Základní balík IBM Tealeaf CX on Cloud zahrnuje:

a. Profily aplikace

Poplatek za registraci zahrnuje funkci konfigurace až 10 profilů aplikace. Profil aplikace je entita hlášení se souvisejícími oprávněními, které lze přiřadit uživateli. Profil aplikace má typicky mapování 1:1 s jedinou aplikací nebo webem. Pokud chce Zákazník zkombinovat více aplikací nebo webových stránek do jediného Profilu aplikace pro účely reportingu, měl by se obrátit na tým služeb IBM Tealeaf Lab Services.

První Profil aplikace bude konfigurován IBM a bude k dispozici po poskytnutí služby Cloud Service. Pokud potřebujete více než 10 Profilů aplikace, zašlete požadavek Podpoře IBM, který bude odsouhlasen IBM a Zákazníkem. Další Profily aplikace nebudou nepřiměřeně zadržovány.

b. Autorizovaní uživatelé

Poplatek za registraci zahrnuje 50 Oprávněných uživatelů. Pro každého dalšího Oprávněného uživatele vyžadovaného nad rámec zahrnutých 50 uživatelů lze zakoupit uživatele IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users.

c. Období uchovávání dat

Do poplatku za registraci této Cloud Service jsou zahrnuty následující období uchovávání:

- (1) 12 měsíců zařazování Dat sestav. Data sestav jsou definována jako metrika a dimenze související se sestavami a řídicími panely v nabídce Cloud Service.
- (2) Sedm (7) kalendářních dní zařazování Dat zachycení. Data zachycení jsou definována jako shromažďování dat ze sady Tealeaf SDK.

#### 1.2 Volitelné komponenty

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Služba Reporting Data Retention Extension Zákazníkovi umožňuje uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Dalších 12 měsíců uchovávání Dat sestav po dobu maximálně 24 měsíců úložiště Dat sestav.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Služba Capture Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období. Capture Data Retention Extension se nabízí v následujících přírůstcích, které se přidávají k základním 7 dním zachycení dat Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- Dalších 7 dní
- Dalších 14 dní
- Dalších 21 dní

- Dalších 49 dní
  - Dalších 77 dní
  - Dalších 105 dní
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users  
Poskytuje možnost zakoupit další oprávněné uživatele nad rámec 50 uživatelů poskytnutých v rámci registrace IBM Tealeaf CX on Cloud.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On  
Network Capture Add-On je hybridní cloudové řešení, které zákazníkům umožňuje odesílat svá data o provozu na síti do IBM Tealeaf CX on Cloud za účelem získání dalších přehledů. Toto řešení podporuje pasivní zachycení provozu na síti pro všechny zákaznické relace a umožňuje zákazníkovi konfigurovat a hodnotit události, které sledují chyby sítě a serveru a monitorují problémy s výkonem, které mají vliv na prostředí zákazníka. Zákazníci si mohou detailně zobrazit jednotlivé relace a vyhodnotit data požadavků a odezvy HTML, aby pochopili kořenovou příčinu svých problémů. Toto řešení vyžaduje, aby si zákazníci nainstalovali a spravovali sadu místní infrastruktury vyžadovanou k předávání provozu na síti do cloudového prostředí.  
Do poplatku za registraci Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On jsou zahrnuty následující položky:
- 7 kalendářních dní zařazování dat zachycení sítě.
  - Aplikace pasivního zachycení, která zachytí všechny požadavky a odezvy webové aplikace.
  - Aplikace pro přenos dat, která zpracovává data požadavků a odezvy, filtruje nebo šifruje citlivá data a směřuje data do IBM Tealeaf CX on Cloud.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On  
Network Capture Data Retention Extension Add-On umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:
- Dalších 7 kalendářních dní uchování dat Network Capture Data po dobu maximálně 14 dnů úložiště dat sestav.

## 2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

## 3. Úroveň služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující smlouvu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Smlouva o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Smlouva o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do tří (3) pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodorovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset (10) procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

## 3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	--

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online systému podpory a telefonicky podle popisu níže. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná služba.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

## 5. Oprávnění a informace o fakturaci

### 5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Milion interakcí (MI)** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Interakce je digitální interakce s aplikací zachycená službou Cloud Service, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ("Přístup") prostřednictvím http nebo https), nebo jinak. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MI, který bude pokrývat počet Interakcí zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- c. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

### 5.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání Cloud Service Zákazníkem v jakémkoli čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku začínajícího datem 1. ledna) překročí trojnásobně (3x) oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 5.4 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálené služby lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a budou fakturovány po objednání.

#### a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Tato počáteční služba poskytuje následující vzdálené konzultace, školení k produktu a konfiguraci pro zahrnutí Zákazníka do služby IBM Tealeaf CX on Cloud na základě přiřazení vzdáleně poskytovaných služeb uvedených níže:

- Poskytuje až 24 hodin služeb s cílem pomoci Zákazníkovi implementací a instrumentací sady SDK produktu Tealeaf (SDK).
- Poskytuje až 24 hodin školení s cílem poskytnout Zákazníkovi obecné informace o produktu a celkovém využití.

Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupuje pro Sjednanou službu s jednou Službou na Zákazníka. Platnost Vzdálené služby končí 90 dní od data, kdy společnost IBM Zákazníka informovala o tom, že mu byl udělen přístup ke Cloud Service, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services poskytují rozšířený balíček pro nastavení a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 16 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou

konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 208 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení a průběžnou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 304 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení a průběžnou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services poskytují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření uživatelského prostředí a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 40 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 432 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžnou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 672 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžnou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

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

Služby Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services poskytují 1080 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů, průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby po dobu 12 měsíců a AVP One-point Program po dobu 12 měsíců. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření prostředí zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 64 hodin měsíčně pro dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby, která zahrnuje průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy. Program AVP One-point přináší 10 hodin vzdáleně poskytované personalizované služby podpory s definovanou kontaktní osobou. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services poskytují 232 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby po dobu 12 měsíců. Přináší vzdáleně poskytovanou kontrolu stavu s obsáhlou analýzou v rozsahu 40 hodin a vzdáleně poskytovanou průběžnou službu v rozsahu 16 hodin měsíčně po dobu 12 měsíců, což zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services poskytují 520 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby po dobu 12 měsíců. Přináší vzdáleně poskytovanou kontrolu stavu s obsáhlou analýzou v rozsahu 40 hodin a vzdáleně poskytovanou průběžnou službu v rozsahu 40 hodin měsíčně po dobu 12 měsíců, což zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

g. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

Služby Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services poskytují 928 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby po dobu 12 měsíců. Přináší vzdáleně poskytovanou kontrolu stavu s obsáhlou analýzou v rozsahu 40 hodin, vzdáleně poskytovanou průběžnou službu v rozsahu 40 hodin měsíčně po dobu 12 měsíců, což zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy, a program AVP One-point přináší 10 hodin vzdáleně poskytované personalizované služby podpory a definovanou kontaktní osobou. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## 6. Smluvní období a volby prodloužení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neprodloužit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou žádost. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který byl měl Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service, a to po celou dobu poskytování služby Cloud Service. Pokud aktivační software obsahuje vzorový kód, má Zákazník právo vytvářet odvozená díla ze vzorového kódu a používat je s Cloud Service. Pokud je aktivační software dodáván se samostatnou licenční smlouvou, platí také smluvní období takové licenční smlouvy v souladu s omezením v tomto oddílu. V případě rozporu mají přednost podmínky tohoto Popisu služeb před podmínkami takové přiložené licenční smlouvy. Povinností Zákazníka je po vypršení platnosti nebo ukončení poskytování Cloud Service aktivační software odebrat.

## 8. Další informace

### 8.1 Zákaz přenosu a používání osobních zdravotních dat

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající z amerického zákona HIPAA ("Health Insurance Portability and Accountability Act") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních zdravotních dat.

### 8.2 Uchování dat

Všechna data jsou uchovávána a odebírána na základě časových oken zařazení, a to na základě pořadí. Data jsou uchovávána po určenou dobu a následně jsou po vypršení časového okna vyřazena. Časová okna zařazení se začínají počítat, jakmile do systému začnou proudit data a jsou každý den aktualizována.

Zakoupením registrace IBM Tealeaf CX on Cloud je Zákazníkovi přiřazen konkrétní objem datového úložiště na základě jeho měsíčního oprávnění k objemu (MI). Toto přidělení úložiště je Zákazníkovi dostupné v rámci řešení IBM Tealeaf CX on Cloud. Pokud Zákazník přidělené úložiště překročí, musí znovu zajistit dodržení limitu vymazáním starších událostí, dimenzí a sestav. Pokud Zákazník tuto akci neprovede do 30 dní, jeho období uchovávání dat bude zkráceno, aby bylo zohledněn navýšený objem úložiště.

### **8.3 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM**

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, a to za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo vlastnické obchodní procesy. Zákazník může rozhodnout, že data nebudou pro takové neproduktivní účely používána, a to kontaktováním Technické podpory.