

## „IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

### 1. „Cloud Service“

#### 1.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud“

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

Į „IBM Tealeaf CX on Cloud“ pagrindinį paketą įtraukta:

##### a. Taikomųjų programų profiliai

Į prenumeratos mokestį įtraukta galimybė konfigūruoti iki 10 Taikomųjų programų profilių. Taikomosios programos profilis – tai ataskaitų teikimo objektas, turintis susijusias, vartotojui priskirtinas teises. Paprastai Taikomosios programos profilis turi tiesioginę sąsają su viena taikomąja programa ar žiniatinklio svetaine. Jei ataskaitų kūrimo tikslais Klientas nori sujungti kelias taikomąsias programas ir (arba) svetaines viename Taikomosios programos profilyje, jis turėtų pasitarti su „IBM Tealeaf Lab Services“ komandos atstovu.

Pirmąjį Taikomosios programos profilį konfigūruos IBM ir jis bus pasiekiamas praėjus teikti „Cloud Service“. Jei reikia daugiau nei 10 Taikomosios programos profilių, Klientas gali pateikti prašymą IBM Palaikymo tarnybai ir sudaryti su IBM sutartį. Papildomi Taikomųjų programų profiliai nebus nesuteikiami be priežasties.

##### b. Įgaliotieji vartotojai

Į prenumeratos mokestį įtraukta 50 Įgaliotųjų vartotojų. Jei reikia daugiau nei 50 Įgaliotųjų vartotojų, galima įsigyti „IBM Tealeaf CX on Cloud“ Papildomų vartotojų.

##### c. Duomenų išsaugojimo laikotarpiai

Į „Cloud Service“ prenumeratos mokestį įskaičiuoti toliau nurodyti duomenų saugojimo laikotarpiai:

- (1) 12 mėn. slenkančiu principu saugomi Ataskaitų duomenys. Ataskaitų duomenys – tai metrikos ir dimensijos, kurios „Cloud Service“ susietos su ataskaitomis ir valdymo pultais.
- (2) Septynias (7) kalendorines dienas slenkančiu principu saugomi Surinkti duomenys. Surinkti duomenys apibrėžiami kaip „Tealeaf SDK“ duomenų rinkinys.

#### 1.2 Pasirenkamos funkcijos

##### a. „IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension“

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

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

##### b. „IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension“

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

- 7 papildomos dienos
  - 14 papildomų dienų
  - 21 papildoma diena
  - 49 papildomos dienos
  - 77 papildomos dienos
  - 105 papildomos dienos
- c. „IBM Tealeaf CX on Cloud“ Papildomi vartotojai  
Prie 50 įgaliotųjų vartotojų, kurie teikiami su „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata, teikia galimybę įsigyti papildomų įgaliotųjų vartotojų.
- d. „IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On“  
„Network Capture Add-On“ yra hibridinis debesies sprendimas, suteikiantis klientams galimybę siųsti savo tinklo srauto duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“, kad gautų papildomų kliento įžvalgų. Šis sprendimas palaiko pasyvų tinklo srauto surinkimą visų kliento seansų metu ir leidžia klientui konfigūruoti bei vertinti įvykius, kurie seka tinklo ir serverio klaidas bei stebi veikimo problemas, turinčias įtakos klientų patirčiai. Be to, klientai gali išsamiai analizuoti atskirus seansus ir įvertinti HTML užklausą bei atsakymo duomenis, kad suprastų pagrindinę kliento problemos priežastį. Norėdamas naudoti šį sprendimą, klientas turi įdiegti ir išlaikyti nesudėtingą vietinę infrastruktūrą, kuri reikalinga tinklo srautui peradresuoti į debesies aplinką.  
Į „Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On“ prenumeratos mokestį įeina:
- 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu Tinkle surinkti duomenys.
  - Pasyvaus surinkimo taikomoji programa, kuri surenka visas žiniatinklio taikomosios programos užklausas ir atsakymus.
  - „Data Transport Application“, kuri apdoroja užklausų ir atsakymų duomenis, filtruoja arba šifruoja konfidencialius duomenis ir nukreipia duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“.
- e. „IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On“  
„Network Capture Data Retention Extension Add-On“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:
- Papildomai 7 kalendorinių dienų slenkančio lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 14 dienų saugoti Ataskaitos duomenis slenkančio lango principu.

## 2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

## 3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamą Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

### 3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per dvidešimt keturias (24) valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris (3) darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno

sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti dešimties (10) procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

### 3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokesčiai bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovų min.

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

### 4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetinėje palaikymo sistemoje ir telefonu, kaip aprašyta toliau. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną

## 5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

### 5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Milijonas sąveikų (MS)** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Sąveika – tai „Cloud Service“ gauta skaitmeninė sąveika su taikomąja programa, ar tinklo lygiu (pvz., užklausa ir atsako pora („Atitiktis“)) per http arba https) ar kitaip. Reikia įsigyti MI teises, pakankamas bendram Sąveikų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.
- Įgaliojasis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Klientas privalo įsigyti atskiras priskirtas kiekvienos unikaliai įgaliojamam vartotojui suteiktos prieigos prie „Cloud Service“ teises, jei Programa naudojama bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrangą arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas Įgaliojamųjų vartotojų, kuriems suteikta prieiga prie „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

### 5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

### 5.3 Mokesčiai už perviršį

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

### 5.4 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos įsigyjamoms pagal Įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos bus išrašomos užsakymo metu.

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“  
Ši prijungimo paslauga apima toliau nurodytą konsultavimą nuotoliniu būdu, mokymus apie produktą ir konfigūraciją Klientui pradėdant naudoti „IBM Tealeaf CX on Cloud“, atsiželgiant į toliau nurodytų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų priskyrimą:
  - Suteikia iki 24 valandų paslaugų, skirtų padėti Klientui diegti ir naudoti „Tealeaf“ programinės įrangos kūrimo rinkinio (SDK) instrumentus.
  - Suteikia iki 24 valandų mokymų, skirtų Klientui pateikti bendrąją informaciją apie produktą ir jo naudojimą.

„IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“ įsigyjama pagal Įsipareigojimą, skaičiuojant vieną Įsipareigojimą vienam Klientui. Nuotolinių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „Cloud Service“ teikiama neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service“  
„Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services“ teikia išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinę geriausios praktikos ir analizės paslaugą, pasiekiamą šešis (6) arba dvylika (12) mėnesių. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų ir apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo

poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 16 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę.

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

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

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

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service“ suteikia 432 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą, gerosios praktikos paketą ir 6 mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 212 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service“ suteikia 672 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą, gerosios praktikos paketą ir dvylikos mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo pradžios, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

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

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

„Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services“ suteikia 232 valandas nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančios gerosios praktikos ir analizės paslaugų per 12 mėnesių laikotarpį. Pasiūlymas suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų išsamios analizuojamos sveikatos patikros paslaugų ir 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančių paslaugų per 12 mėnesių laikotarpį. Tai apima duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų

patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę. Šios paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services“ suteikia 520 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančios gerosios praktikos ir analizės paslaugų per 12 mėnesių laikotarpį. Pasiūlymas suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų išsamios analizuojamos sveikatos patikros paslaugų ir 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančių paslaugų per 12 mėnesių laikotarpį. Tai apima duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę. Šios paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services“ suteikia 928 valandas nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančios gerosios praktikos ir analizės paslaugų per 12 mėnesių laikotarpį. Ji nuotoliniu būdu 40 val. teikia išsamią analitinę būklės patikrą, 12 mėnesių nuotoliniu būdu 40 val. per mėnesį teikia tęstinę paslaugą, kuri apima duomenų surinkimo konfigūravimą, duomenų tikrinimą, ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą, verslo įtakos analizę ir duomenų mokslo paslaugas, o AVP vieno taško programa nurodytam kontaktui nuotoliniu būdu teikia 10 val. personalizuoto palaikymo paslaugų. Šios paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

## 6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

## 7. Įgalinimo programinė įranga

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

## 8. Papildoma informacija

### 8.1 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą

„Cloud Service“ nesukurta, kad atitiktų HIPAA, ir negali būti naudojama jokiai Informacijai apie asmens sveikatą perduoti arba saugoti.

### 8.2 Duomenų išsaugojimas

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

Įsigijus „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratą, Klientui priskiriama konkretaus dydžio duomenų saugykla remiantis mėnesio MA teise. Šis saugyklos priskyrimas Klientui yra pasiekiamas tol, kol jis naudojasi „IBM Tealeaf CX on Cloud“ sprendimu. Jei klientas viršija paskirtą saugyklos kiekį, jis turi išvalyti senus įvykius, matmenis ir ataskaitas, ir taip grįžti prie atitinkamo saugyklos limito. Jei Klientas neatliks šio veiksmo per 30 d., jo duomenų saugojimo laikotarpis bus sutrumpintas, kad būtų kompensuotas saugyklos padidėjimas.

### **8.3 IBM Kliento duomenų naudojimas**

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