

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

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

Podstawowy pakiet IBM Tealeaf CX on Cloud obejmuje następujące elementy:

a. Profile aplikacji

Opłata za subskrypcję obejmuje zdolność do konfigurowania nawet 10 Profilów Aplikacji. Profil Aplikacji to jednostka raportowania powiązana z uprawnieniami, które można przypisać użytkownikowi. Zwykle z Profilem Aplikacji powiązana jest jedna aplikacja lub strona WWW. Aby powiązać kilka aplikacji i/lub serwisów WWW z jednym Profilem Aplikacji na potrzeby raportowania, Klient powinien skonsultować się z zespołem IBM Tealeaf Lab Services.

Pierwszy Profil Aplikacji zostanie skonfigurowany przez IBM i udostępniony po dostarczeniu Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 10 Profilów Aplikacji, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych Profilów Aplikacji.

b. Autoryzowani Użytkownicy

Opłata subskrypcyjna obejmuje uprawnienia dla 50 Autoryzowanych Użytkowników. Dla kolejnych Autoryzowanych Użytkowników powyżej tej bazowej liczby 50 można dokupić dodatkowe uprawnienia, nabywając usługę IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users.

c. Okresy przechowywania danych

Opłata za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje przechowywanie danych przez wymienione poniżej okresy:

- (1) Dane Raportowe — przewijanie przez 12 miesięcy. Dane Raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i panelami kontrolnymi w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- (2) Przechowywanie Danych Przechwyconych przez 7 dni kalendarzowych z przewijaniem. Dane Przechwycone — dane zgromadzone z pakietu SDK Tealeaf.

1.2 Składniki opcjonalne

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

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

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

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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

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

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

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

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

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

Opłata za subskrypcję usługi Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On obejmuje:

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

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

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

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

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady bezpieczeństwa danych i prywatności dla usług IBM SaaS, z którymi można się zapoznać pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług (SLA)

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmią jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
<99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 50 minut Przestojów = 43 150 minut	= 2% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 99,8% w miesiącu obowiązywania umowy
łącznie 43 200 minut	

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej i elektronicznego systemu wsparcia oraz telefonicznie w sposób opisany poniżej. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

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

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

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

5.2 Opłaty za niepełny miesiąc

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

5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

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

5.4 Opłaty za Usługi Zdalne

Usługi Zdalne są nabywane według jednostki miary „Przedsięwzięcie” i są wykazywane na fakturze w momencie ich zamówienia.

a. Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding

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

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

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

b. Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics

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

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

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

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur są oferowane w wymiarze 40 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia

zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

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

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

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

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

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months wchodzi bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur świadczone zdalnie w wymiarze 232 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Oprócz zdalnej kontroli poprawności opartej na dogłębnej analizie w wymiarze 40 godzin Klient otrzymuje zdalny serwis bieżący w wymiarze 16 godzin na przestrzeni 12 miesięcy, który obejmuje konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badania doświadczeń klientów i analizę wpływu na działalność gospodarczą. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months wchodzi bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur świadczone zdalnie w wymiarze 520 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Oprócz zdalnej kontroli poprawności opartej na dogłębnej analizie w wymiarze 40 godzin Klient otrzymuje zdalny serwis bieżący w wymiarze 40 godzin na przestrzeni 12 miesięcy, który obejmuje konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów i analizę wpływu na działalność gospodarczą. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months wchodzi bieżące usługi analiz i doskonalenia procedur świadczone zdalnie w wymiarze 928 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Oprócz zdalnej kontroli poprawności opartej na dogłębnej analizie w wymiarze 40 godzin Klient otrzymuje zdalny serwis bieżący w wymiarze 40 godzin miesięcznie na przestrzeni 12 miesięcy, który obejmuje konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurację raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i

usługi z zakresu nauki o danych, a ponadto, w ramach programu AVP One-point, 10 godzin zdalnego spersonalizowanego wsparcia z wyznaczoną imiennie osobą kontaktową. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

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

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

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, to Klientowi przysługuje prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jeśli oprogramowaniu pomocniczemu towarzyszy odrębna umowa licencyjna, to obowiązuje również okres jej obowiązywania z ograniczeniami określonymi w niniejszym paragrafie. W przypadku wystąpienia sprzeczności między umową licencyjną dołączoną do oprogramowania pomocniczego a warunkami przedstawionymi w niniejszym Opisie Usług znaczenie rozstrzygające mają warunki Opisu Usług. Klient jest zobowiązany do usunięcia oprogramowania pomocniczego po wygaśnięciu lub zakończeniu okresu obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze.

8. Informacje dodatkowe

8.1 Zakaz przetwarzania informacji zdrowotnych

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje zdrowotne.

8.2 Przechowywanie danych

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

W ramach subskrypcji na usługę IBM Tealeaf CX on Cloud Klient otrzymuje przydział określonej ilości pamięci masowej zgodnie ze swoimi uprawnieniami do miesięcznej ilości danych MI. Jest to przydział dostępny do wykorzystania w ramach wykorzystywanego przez Klienta rozwiązania IBM Tealeaf CX on Cloud. W przypadku przekroczenia swojego przydziału pamięci masowej Klient musi usunąć dane dotyczące starszych zdarzeń, wymiarów i raportów, aby ponownie zmieścić się w limicie. Jeśli Klient nie zrobi tego w ciągu 30 dni, okres przechowywania danych zostanie skrócony odpowiednio do zwiększonej pojemności pamięci masowej.

8.3 Używanie Danych Klienta przez IBM

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