

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je rešitev za analitiko za tradicionalne spletne, izvorne mobilne 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. Poleg programa IBM Tealeaf CX on Cloud naročnik dobi še 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.

Osnovni paket IBM Tealeaf CX on Cloud vključuje naslednje:

a. Aplikacijski profili

V naročnino je vključena tudi 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 združiti več aplikacij in/ali spletnih mest v en aplikacijski profil, se mora obrniti na ekipo IBM Tealeaf Lab Services.

Prvi profil aplikacije bo IBM konfiguriral in dal na razpolago, ko začne zagotavljati storitve storitve v oblaku. Če naročnik potrebuje več kot 10 aplikacijskih profilov, lahko predloži zahtevo IBM-ovi podpori, pri čemer morata s tem soglašati IBM in naročnik. Pravica do dodatnih aplikacijskih profilov ne bo nerazumno pridržana.

b. Pooblaščen uporabniki

V naročnino je vključenih 50 pooblaščenih uporabnikov. IBM-ovo storitev Tealeaf CX on Cloud Additional Users je mogoče kupiti za vsakega dodatnega pooblaščenega uporabnika, potrebnega nad vključenih 50.

c. Obdobja hranjenja podatkov

V ceno naročnine na storitev v oblaku so vključena naslednja obdobja zadržanja podatkov:

(1) 12 mesecev drsečega shranjevanja podatkov poročanja. Podatki poročanja so definirani kot metrika in dimenzije, povezani s poročili in nadzornimi ploščami v storitvah v oblaku.

(2) Sedem (7) koledarskih dni drsečih podatkov zajema. Podatki zajema so definirani kot zbirka podatkov iz SDK Tealeaf.

1.2 Izbirne funkcije

a. 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.

b. 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 shrambi Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- 7 dodatnih dni
- 14 dodatnih dni

- 21 dodatnih dni
 - 49 dodatnih dni
 - 77 dodatnih dni
 - 105 dodatnih dni
- c. 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.
- d. 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 strank ter naročniku omogoča konfiguracijo in vrednotenje dogodkov, ki sledijo napakam v omrežju in strežniku, ter spremljanje težav, ki vplivajo na izkušnjo strank. 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.
- Vključeno v naročnino za Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On je naslednje:
- 7 koledarskih dni drsečih mrežnih podatkov zajema;
 - aplikacija za pasivni zajem, ki zajame vse zahteve in odgovore spletne aplikacije;
 - aplikacija za transport podatkov, ki obdela podatke zahteve in odgovora, filtrira ali šifrira občutljive podatke in usmerja podatke v IBM Tealeaf CX on Cloud.
- e. 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 skupaj največ 14 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do dogodka, ki vpliva na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršni koli diagnozi in razreševanju težav.

Zahtevke s prijavo za podporo zaradi neizpolnjevanja določil iz pogodbe o ravni storitev je treba predložiti najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo

na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotna kompenzacija z upoštevanjem vseh pogodbenih mesecev ne sme presegati deset (10) odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, 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

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevem pogodbenem mesecu – 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2 % dobropis za razpoložljivost za 99,8 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	---

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnega sistema za podporo in telefona, kot je opisano v nadaljevanju. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med delovnim časom podpore
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
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
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
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Milijon interakcij (MI-ji)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Interakcija je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo storitve v oblaku zajamejo 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.
- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsa sodelovanja.
- c. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki se mu omogoči dostop do storitve v oblaku na kateri koli način prek katerega koli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitve v oblaku v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

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

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku v katerem koli četrtletju (glede na koledarsko leto, začeni s 1. januarjem) preseže trikratni (3) čas upravičenosti, opredeljene v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, se naročniku zaračuna presežek v skladu s tarifami za presežke, podrobneje določenimi v veljavnem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.4 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve so pridobljene na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju in bodo obračunane, ko bodo naročene.

a. 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 dodeljevanje spodaj navedenih dostavljenih 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 obvesti naročnika, da je dostop do storitev v oblaku na voljo, ne glede na to, ali je naročnik uporabil vse ure.

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services zagotavljajo razširjeni paket nastavitve vin redne storitvenajboljše prakse in analitike v obliki naročnine na šest (6) ali dvanajst (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.

- Storitve 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.
 - Storitve 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.
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service
- Storitve Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services zagotavlja razširjen paket nastavitve, paket dobrih praks ter redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje šest (6) ali dvanajst (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.
- Storitve 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.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
- Storitve Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services 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.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service
- Storitve Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services zagotavlja 232 ur oddaljenih rednih storitev dobrih praks in analitike za obdobje 12 mesecev. Zagotavlja 40 ur oddaljenega globokega preverjanja zdravja s strani analitika in 16 ur oddaljenih rednih storitev na mesec za obdobje 12 mesecev, kar vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Ta storitev se izteče v 395 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitev Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services zagotavlja 520 ur oddaljenih rednih storitev dobrih praks in analitike za obdobje 12 mesecev. Zagotavlja 40 ur oddaljenega globokega preverjanja zdravja s strani analitika in 40 ur oddaljenih rednih storitev na mesec za obdobje 12 mesecev, kar vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Ta storitev se izteče v 395 dneh od datuma začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitev Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services zagotavlja 928 ur oddaljenih rednih storitev dobrih praks in analitike za obdobje 12 mesecev. Zagotavlja 40 ur oddaljenega globokega preverjanja zdravja s strani analitika, 40 ur oddaljenih rednih storitev na mesec za obdobje 12 mesecev, kar 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 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.

6. Trajanje in možnosti podaljšanje

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca

7. Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku v času trajanja storitev v oblaku. Če podporna programska oprema vsebuje vzročno kodo, lahko naročnik izdelava vzorčne kode in jih uporablja s storitvami v oblaku. Če podporno programsko opremo spremlja ločena licenčna pogodba, veljajo tudi pogoji teh licenčnih pogodb, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru kolizije pogoji tega opisa storitev prevladajo nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik po poteku ali prekinitvi storitev v oblaku prevzema odgovornost za odstranitev podporne programske opreme.

8. Dodatne informacije

8.1 Brez zdravstvenih osebnih podatkov

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu s predpisi HIPAA in se je ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

8.2 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. Ta dodelitev shranjevanja na zunanji pomnilnik je na voljo naročniku v okviru IBM-ove rešitve 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.

8.3 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.