

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanmaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud, geleneksel web, yerel mobil ve mobil/duyarlı web uygulamalarına yönelik bir analitik çözümdür. Çözüm, Müşterilerin büyük ve karmaşık veri kümeleri içerisinde davranış sorunlarını analiz ederek genel son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Uygulama etkileşimleri, aygıt bilgileri ve kullanıcı bağlamı gibi veriler yakalanacak ve IBM tarafından barındırılan ortama gönderilecektir. IBM Tealeaf CX on Cloud, Müşterinin sonuçlarını neredeyse anında tüketmesine olanak sağlayan çeşitli "kullanıma hazır" raporlar ve gösterge panolarıyla birlikte sunulmaktadır. Kullanıcılar, önceden tanımlanmış raporlara ve gösterge panolarına ek olarak, daha belirli analitik gereksinimlerini karşılamak için hem raporları hem de gösterge panolarını özelleştirebilir.

IBM Tealeaf CX on Cloud temel paketine aşağıda belirtilenler dahildir:

a. Uygulama Profilleri

Abonelik ücretine 10 adede kadar Uygulama Profilini yapılandırma becerisi dahildir. Bir Uygulama Profili, kullanıcıya atanabilen ilişkili izinleri bulunan bir raporlama varlığıdır. Bir Uygulama Profili tipik olarak, tek uygulama ya da bir Web sitesi ile bire bire eşlenir. Müşteri, raporlama amaçlarıyla çok sayıda uygulamayı ve/veya Web sitesini tek Uygulama Profilinde birleştirmek istiyorsa, IBM Tealeaf Laboratuvar Hizmetleri ekibi ile iletişim kurulmalıdır.

İlk Uygulama Profili IBM tarafından yapılandırılacaktır ve Bulut Hizmeti tahsis edildiğinde kullanılabilir olacaktır. 10 adetten fazla Uygulama Profili gerekli ise, IBM Destek birimine bir talep iletilir ve IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek Uygulama Profillerinin sağlanmasından makul bir gereğe olmaksızın imtina edilmeyecektir.

b. Yetkili Kullanıcılar

Abonelik ücretine 50 Yetkili Kullanıcı dahildir. Dahil edilen 50 Yetkili Kullanıcının üzerinde gerekli olan her ek Yetkili Kullanıcı için IBM Tealeaf CX on Cloud Ek Kullanıcıları satın alınabilir.

c. Veri Saklama Dönemleri

Bu Bulut Hizmetine ilişkin abonelik ücretine aşağıda belirtilen veri saklama dönemleri dahildir:

- (1) 12 aylık periyodik Raporlama Verileri. Raporlama Verileri, Bulut Hizmetinin içerdiği raporlarla ve gösterge panolarıyla ilişkili ölçü ve boyutlar olarak tanımlanmıştır.
- (2) Yedi (7) takvim günlük periyodik Yakalama Verileri. Yakalanan Veriler, Tealeaf yazılım geliştirme setinden toplanan veriler olarak tanımlanmıştır.

1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Bunlar aşağıda verilmektedir:

- Toplamda azami 24 aylık periyodik Raporlama Verisi depolama için ek 12 aylık periyodik Raporlama Verisi saklama.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Capture Data Retention Extension, Tealeaf CX on Cloud Capture Data ile 7 günlük temel saklamaya ek olarak aşağıdaki artışlarla sağlanır:

- 7 ek gün
- 14 ek gün

- 21 ek gün
 - 49 ek gün
 - 77 ek gün
 - 105 ek gün
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliğiyle sağlanan 50 adede ek olarak ek yetkili kullanıcılar satın alma seçeneği sağlar.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
Network Capture Add-On, ağ trafiği verilerini ek müşteri öngörülerini amacıyla IBM Tealeaf CX on Cloud'a gönderme seçeneği sunan bir hibrit bulut çözümdür. Bu çözüm, tüm müşteri oturumlarında ağ trafiğinin pasif olarak yakalanmasını destekler ve müşterinin, ağ ve sunucu hatalarını takip eden olayları yapılandırıp değerlendirmesine ve müşteri deneyimini etkileyen performans sorunlarını izlemesine olanak tanır. Ayrıca, müşteriler, yaşadıkları sorununun temel nedenini anlamak amacıyla HTML isteğini ve yanıt verilerini değerlendirmek üzere tek tek düzenlenen oturumlarda ayrıntıya inebilirler. Bu çözüm, müşterilerin, ağ trafiğini bulut ortamına yönlendirmek için ihtiyaç duyulan ve müşteri tesisinde barındırılan basit bir altyapı seti kurmalarını ve sürdürmelerini gerektirir.
Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:
- 7 takvim günlük periyodik Ağ Yakalama Verileri.
 - Web uygulamasının tüm isteklerini ve yanıtlarını yakalayan Pasif Yakalama Uygulaması.
 - İsteği ve yanıt verilerini işleyen, hassas verileri filtreleyen veya şifreleyen ve verileri IBM Tealeaf CX on Cloud'a yönlendiren Veri Aktarımı Uygulaması.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On
Network Capture Data Retention Extension Add-On, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:
- Toplamda azami 14 günlük periyodik Raporlama Verisi depolama için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 7 takvim günlük periyodik saklama.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanılabilirliğini etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanımlama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç (3) iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda

gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Herhangi bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (10) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99,9	%2
< %99,0	%5
< %95,0	%10

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
--	---

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek aşağıda açıklandığı şekilde e-posta, çevrimiçi destek sistemi ve telefon aracılığıyla sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Milyon Etkileşim (ME)** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, Bulut Hizmeti tarafından ağ seviyesinde (örneğin, http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ("İsabet")) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Etkileşim sayısını karşılayacak yeterli sayıda ME yetkisi edinmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinmesi gerekir.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin Bulut Hizmetini (1 Ocak itibarıyla başlayan takvim yılı esas alınarak) herhangi bir üç aylık dönemde fiili kullanımının Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyini üç (3) kez aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde ifade edilen limit aşımı tarifelerine uygun olarak ilgili limit aşımı miktarı için fatura kesilecektir.

5.4 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Uzaktan Hizmetler, Etkileşim başına ücret sistemi kullanılarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Bu alıştırma hizmeti, Müşterinin aşağıda listelenen uzaktan sağlanan hizmetlerin tahsis doğrultusunda IBM Tealeaf CX on Cloud olanağına alıştırılması için aşağıda belirtilen uzaktan danışmanlık, ürün eğitimi ve yapılandırma hizmetlerini sağlamaktadır:

- Tealeaf yazılım geliştirme setinin uygulanmasında ve izleme kodunun eklenmesinde Müşteriyi desteklemek için 24 saate kadar hizmet sağlar.
- Müşteriyi genel ürün bilgileri ve genel kullanım konusunda eğitmek için 24 saate kadar eğitim sağlar.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service, Müşteri başına bir Taahhüt olmak üzere Taahhüt başına satın alınır. Uzaktan Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin kullanılabilir olduğunun Müşteriye bildirildiği tarihten 90 gün sonra sona erer.

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, kapsamlı bir kurulum paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla

3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin rapor yer alır. Sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 16 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 208 saatlik hizmetle altı ay boyunca kapsamlı kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 304 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

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

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, kapsamlı bir kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan özel deneyim araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 40 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 432 saatlik hizmetle altı ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 672 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

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

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services, sağladığı 1.080 saatlik hizmetle 12 ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti ve AVP One-point Programını birleştirir. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan müşteri deneyimi araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, 12 aylık uzaktan sağlanan hizmetler için ayda 64 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. AVP One-point programı, adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusuyla 10 saatlik uzaktan sunulan kişiye özel destek hizmeti sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services, 12 ay boyunca 232 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. 40 saatlik uzaktan sağlanan ayrıntılı analist sistem durumu denetimi ile 12 ay boyunca ayda 16 saatlik uzaktan sunulan sürekli hizmetleri sağlar. Buna, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services, 12 ay boyunca 520 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. 40 saatlik uzaktan sağlanan ayrıntılı analist sistem durumu denetimi ile 12 ay boyunca ayda 40 saatlik uzaktan sunulan sürekli hizmetleri sağlar. Buna, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.
- g. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services, 12 ay boyunca 928 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. 40 saatlik uzaktan sağlanan ayrıntılı analist sistem durumu denetimi ile 12 ay boyunca ayda 40 saatlik uzaktan sunulan sürekli hizmetleri sağlar. Buna, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması, iş etkisi analizi ve veri bilimi hizmetleri dahildir ve AVP One-point programı, atlandırılmış bir iletişim sorumlusuyla 10 saatlik uzaktan sağlanan kişiselleştirilmiş destek hizmeti sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içermesi durumunda, Müşteri tarafından Bulut Hizmetiyle kullanılmak üzere örnek koddan türetilmiş çalışmalar oluşturulabilir. Etkinleştirme yazılımı ayrı bir lisans sözleşmesi ile teslim edilmişse, bu bölümde belirtilen sınırlamalar dahilinde, anılan lisans sözleşmesinin/sözleşmelerinin süresi de geçerlidir. Çelişki durumunda, bu Hizmet Tanımının koşulları bu tür herhangi bir lisans sözleşmesinden daha öncelikli olarak geçerli olacaktır. Bulut Hizmetinin sona ermesi ya da sona erdirilmesi durumunda etkinleştirme yazılımlarının kaldırılmasından Müşteri sorumludur.

8. Ek Bilgiler

8.1 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

Bulut Hizmeti, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

8.2 Veri Saklama

Tüm veriler, ilk giren ilk çıkar esasına uygun olarak oluşturulan bir periyodik zaman aralığı doğrultusunda saklanır ve kaldırılır. Veriler, belirli bir süre için saklanır ve belirlenen süre sona erdiğinde imha edilir. Periyodik veri saklama dönemleri, verilerin sisteme akmaya başladığı anda başlar ve günlük olarak güncellenir.

IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliği satın alan Müşteriye, aylık MI yetkisi temelinde belirli miktarda veri depolaması tahsis edilir. Bu depolama tahsisi, IBM Tealeaf CX on Cloud çözümü dahilinde Müşteriye sağlanır. Müşteri tahsis edilen depolamayı geçerse, eski olayları, boyutları ve raporları temizleyerek depolama sınırına uymaya devam etmelidir. Veri saklama süresi, Müşterinin bu eylemi 30 gün içinde gerçekleştirilmemesi durumunda, depolama artışını telafi etmek için kısaltılacaktır.

8.3 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM'in öncelikle Müşterinin kimliğini veya özel iş süreçlerini ortaya çıkarabilecek tüm özellikleri ortadan kaldırması kaydıyla, Müşteri verileri, IBM tarafından üretim dışı bir ortamda dahili araştırma, test ve geliştirme amacıyla kullanılabilir. Müşteri, Teknik Destek ile iletişim kurarak, verilerinin, söz konusu üretim dışı amaçlarla kullanılmamasını tercih edebilir.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: