

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica i contraenti, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud è una soluzione di analisi per applicazioni web tradizionali, applicazioni per dispositivi mobili native e applicazioni per dispositivi mobili/reattive al web. La soluzione è progettata per aiutare i Clienti a conoscere e migliorare l'esperienza complessiva dell'utente finale analizzando i problemi comportamentali attraverso set di dati di grandi dimensioni e complessi. I dati che includono le interazioni delle applicazioni, le informazioni dei dispositivi e il contesto degli utenti saranno acquisiti e inviati all'ambiente host IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud viene fornito con numerosi report "pronti all'uso" e dashboard che consentono al Cliente di utilizzare i relativi risultati quasi immediatamente. Oltre ai report e ai dashboard predefiniti, gli utenti possono personalizzare sia i report che i dashboard per soddisfare esigenze di analisi più specifiche.

Il pacchetto di base di IBM Tealeaf CX on Cloud include quanto di seguito specificato:

a. Profili dell'Applicazione

Nella quota di abbonamento è inclusa la possibilità di configurare fino a un massimo di 10 Profili dell'Applicazione. Il Profilo dell'Applicazione è un'entità di reportistica con autorizzazioni associate assegnabili all'utente. Di solito il Profilo dell'Applicazione viene associato ad ogni singola applicazione o ad un sito web. Il Cliente deve consultare il team dei Servizi IBM Tealeaf Lab se desidera combinare più applicazioni e/o siti web in un unico Profilo applicativo per scopi di reportistica.

Il primo Profilo dell'Applicazione sarà configurato da IBM e disponibile quando verrà fornito il Servizio Cloud. Se sono necessari più di 10 Profili dell'Applicazione, è possibile inoltrare una richiesta al Supporto IBM e deve essere concordato tra IBM e il Cliente. I Profili dell'Applicazione aggiuntivi non saranno rifiutati senza motivo.

b. Utenti Autorizzati

Nella quota di abbonamento sono inclusi 50 Utenti Autorizzati. L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users può essere acquistata per ciascun Utente Autorizzato necessario oltre i 50 inclusi.

c. Periodo di conservazione dei dati

Nel canone di abbonamento per il Servizio Cloud sono inclusi anche i seguenti periodi di conservazione dei dati:

- (1) 12 mesi di Reportistica dati continuativa. La Reportistica dati è definita come metrica e dimensioni associate ai report e ai dashboard nel Servizio Cloud.
- (2) Sette (7) giorni solari di Acquisizione dati continuativa. L'Acquisizione dati è definita come una raccolta dati dall'SDK di Tealeaf.

1.2 Servizi Opzionali

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ossia:

- ulteriori 12 mesi di conservazione continuativa di Reportistica Dati fino a un totale massimo di 24 mesi di storage continuativo di Reportistica Dati.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Capture Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti alla conservazione base di Tealeaf CX on Cloud Capture Data di 7 giorni:

- 7 giorni aggiuntivi
- 14 giorni aggiuntivi
- 21 giorni aggiuntivi
- 49 giorni aggiuntivi
- 77 giorni aggiuntivi
- 105 giorni aggiuntivi

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Fornisce l'opzione di acquistare ulteriori utenti autorizzati in aggiunta ai 50 forniti nell'abbonamento di IBM Tealeaf CX on Cloud.

d. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud è la soluzione aggiuntiva che fornisce l'analisi dell'usabilità, progettata per aiutare i Clienti a valutare come gli utenti interagiscono con i relativi siti web e contenuti mobile. Tealeaf CX Overstat on Cloud crea alcune sovrapposizioni di usabilità come, ad esempio, le mappe di calore, l'analisi dei link, l'analisi dei moduli, le mappe di attenzione e le sovrapposizioni di accessibilità. Questa soluzione fornisce al Cliente i dati aggregati su tutti gli utenti e la possibilità di analizzare in modo approfondito le singole sessioni utente per aiutare ad individuare e contrastare la confusione riguardante l'usabilità e quantificare l'impatto finanziario.

Nella quota di abbonamento per IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud è incluso quanto segue:

- la possibilità di acquisire fino a 250 istantanee. Un'istantanea è una pagina o schermata per le quali è possibile aggregare e documentare i dati relativi all'usabilità. Se sono necessarie più di 250 istantanee, è possibile inoltrare una richiesta al Supporto IBM concordata tra IBM e il Cliente. La richiesta di ulteriori istantanee non sarà respinta senza motivo.
- un (1) mese di reportistica dati continuativa. La Reportistica Dati è definita secondo la metrica e le dimensioni associate ai report e alle sovrapposizioni per Tealeaf CX Overstat on Cloud.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector è un componente aggiuntivo per IBM Tealeaf CX on Cloud che consente ai Clienti di conoscere gli imprevisti nell'azienda del Cliente, combinando l'accesso dei dati di Akamai con gli strumenti di analisi di IBM Tealeaf CX on Cloud per migliorare l'esperienza online del Cliente.

Con l'accesso di IBM Tealeaf Customer Experience a tutti i dati che passano per Content Delivery Network (CDN) di Akamai, ai clienti Akamai viene fornito l'ingresso (onboarding) a Tealeaf Customer Experience riducendo nel contempo la dipendenza dall'IT ed i tempi di implementazione. I clienti possono migliorare il proprio investimento esistente su Tealeaf Customer Experience con i dati Akamai.

Akamai fornisce i dati di rete dalle relative CDN (Cached Data Network) a IBM Tealeaf CX on Cloud, che aiuta i Clienti ad ottenere maggiori approfondimenti sul comportamento online dei propri clienti. I Clienti possono utilizzare questi ulteriori approfondimenti per migliorare l'esperienza dei propri clienti. Per i Clienti del Servizio Cloud Tealeaf Customer Experience esistenti, IBM supporta ora l'acquisizione dei dati di rete in transito sulla cache data network (CDN) di Akamai che è sempre più importante in quanto vengono adottate le CDN e gli acceleratori applicativi. IBM ora consente ai Clienti Akamai di adottare la soluzione dell'esperienza clienti basata sul Servizio Cloud senza limitazioni di acquisizione dei dati cronologici.

Il Cliente deve essere un Cliente Akamai esistente come prerequisito per la sottoscrizione dell'abbonamento a questo Servizio Cloud.

Nel canone di abbonamento di IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector sono inclusi 7 giorni solari di Dati Akamai Connector continuativi.

Poiché si tratta di un Componente aggiuntivo (Add-on) il numero di utenti è limitato dall'offerta base Tealeaf CX on Cloud.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Questo servizio fornisce al Cliente l'opzione per conservare alcuni elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato ed è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti ai periodi base di 7 giorni di Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data:

- 7 giorni aggiuntivi
- 14 giorni aggiuntivi
- 21 giorni aggiuntivi
- 49 giorni aggiuntivi
- 77 giorni aggiuntivi
- 105 giorni aggiuntivi

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

Network Capture Add-On è una soluzione cloud ibrida che fornisce ai Clienti l'opzione di inviare i relativi dati del traffico di rete a IBM Tealeaf CX on Cloud per ulteriori approfondimenti del Cliente. Questa soluzione supporta l'acquisizione passiva del traffico di rete per tutte le sessioni utente e consente al Cliente di configurare e valutare gli eventi che tracciano gli errori di rete e del server e monitorare i problemi delle prestazioni che hanno un impatto sull'esperienza dell'utente. Inoltre, i Clienti possono visualizzare in dettaglio le singole sessioni per valutare i dati di richiesta e risposta HTML al fine di capire la causa principale delle difficoltà del Cliente. Questa soluzione richiede ai Clienti di installare e mantenere un'impostazione ridotta dell'infrastruttura in sede necessaria per inviare il traffico di rete all'ambiente cloud.

Nella quota di abbonamento per Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On è incluso quanto segue:

- 7 giorni solari di Acquisizione dei dati di rete continuativa.
- Applicazione di Acquisizione passiva per acquisire tutte le richieste e risposte dell'applicazione web.
- Applicazione di Trasporto Dati che elabora i dati delle richieste e risposte, filtra o esegue la crittografia di dati sensibili e instrada i dati su IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

I servizi Network Capture Data Retention Extension Add-on offrono al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ossia:

- Ulteriori 7 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 14 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i Servizi Cloud che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può fare una valutazione riguardo all'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

- la crittografia dei dati in transito dal browser o dispositivo mobile dell'utente verso il Servizio Cloud
- la crittografia dei dati 'dormienti' all'interno del Servizio Cloud
- la possibilità per il Cliente di implementare il blocco di dati personali o di dati personali sensibili sul punto di acquisizione nel browser o applicazione
- la possibilità per il Cliente di implementare il blocco o la protezione (masking) sul server all'interno di IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud ospitato in IBM SoftLayer. Il Servizio Cloud non esegue la crittografia del contenuto 'dormiente' quando in attesa della trasmissione dei dati.

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM su Privacy Shield, disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le ventiquattro (24) ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il dieci (10) per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 50 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 50 minuti di Tempo di Fermo	
= 43,150 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

3.3 Esclusioni

Lo SLA non è disponibile per i Servizi Cloud identificati come "Akamai Connectors".

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, il portale di supporto online e telefonicamente, come descritto di seguito. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	Inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Milioni di Interazione (Million Interactions, MI)** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'Interazione è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad es., una coppia di richiesta e risposta ("Hit") su http o https) o altro. È necessario ottenere titolarità MI sufficienti a coprire il numero di Interazioni durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate, per ciascun Utente Autorizzato specifico che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente in qualsiasi trimestre (sulla base di un anno di calendario che inizia il primo gennaio) supera di tre (3) volte la titolarità specificata in una PoE o nella Documentazione d'Ordine, allora al Cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le imposte di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nella Documentazione d'Ordine.

5.4 Corrispettivi e Descrizione dei Servizi di Setup in Remoto

I servizi di setup si acquistano utilizzando il calcolo dei corrispettivi relativo all'Impegno e saranno fatturati al momento dell'ordine.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Questo servizio di 'onboarding' fornisce la seguente consulenza in remoto, la formazione sul prodotto e la configurazione per accompagnare il Cliente durante l'avvio dei servizi IBM Tealeaf CX on Cloud in base all'assegnazione di 48 ore di servizi forniti in remoto ed elencati di seguito:

- fornire assistenza al Cliente durante l'implementazione e strumentazione dell'SDK (Software Development Kit) di Tealeaf.
- formazione per istruire il Cliente sulle informazioni generali e sull'utilizzo complessivo del prodotto.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service è acquistata per Impegno, con un Impegno per ciascun Cliente. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

I Servizi di Setup Tealeaf CX on Cloud Quick Start implementa uno scenario di utilizzo end-to-end, incluso il project management, le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione dati personalizzate, ottimizzazioni, configurazioni avanzate/personalizzate SDK, configurazioni Replay per gli scenari di utilizzo definiti, convalida dei dati e 3 report analitici (Funnel Report, Customer Behavior Report, business Impact Report). Questo servizio fornisce 120 ore di servizi di implementazione forniti da remoto. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service fornisce un pacchetto di setup esteso, un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 16 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 208 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 304 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service fornisce un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice e un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 40 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 432 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best

practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

- L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 672 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dall'inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
- Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service fornisce 1.080 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi e il Programma AVP One-point per 12 mesi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 64 ore al mese per 12 mesi di servizi in remoto che includono la configurazione dell'acquisizione continuativa dei dati, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale e i servizi di scienza dei dati. Il programma AVP One-point fornisce 10 ore al mese (120 ore totali) di servizio di supporto personalizzato fornito in remoto, con un contatto designato. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service
- Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Implementazione o Analisi per fornire l'integrazione con una (1) Applicazione per dispositivi mobili. È possibile acquistare più parti se l'integrazione è richiesta per più Applicazioni per dispositivi mobili. Questo Servizio include 48 ore di servizi erogati in remoto che forniscono un setup Mobile SDK. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- g. IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service
- Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Implementazione o Analisi per fornire la configurazione della Replica per un (1) caso di utilizzo specifico. Fornisce 96 ore di servizi erogati in remoto che includono la configurazione di Replay SDK, la configurazione della sessione Replay e un workshop sulla tecnologia Replay. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- h. IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service
- Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement fornisce 40 ore di servizi in remoto che includono la valutazione degli obiettivi dell'esperienza del cliente e delle opportunità oltre allo sviluppo di una roadmap per aumentare l'utilizzo e il valore di Tealeaf CX on Cloud. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- i. IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service
- L'offerta Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service fornisce 16 ore di servizi in remoto che includono il monitoraggio proattivo in tempo reale di errori noti del sito e la creazione della reportistica di avvisi e top mover. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- j. IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service
- Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service fornisce 40 ore di servizi in remoto. Si concentra sul miglioramento dell'allineamento con gli obiettivi aziendali e dell'IT. Assegna la priorità degli errori del sito web in base all'impatto aziendale e fornisce la risoluzione preventiva degli errori. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

5.5 Corrispettivi e Descrizione dei Servizi Continuativi da Remoto in Abbonamento

I servizi continuativi in abbonamento si acquistano ai corrispettivi calcolati con la metrica relativa all'Impegno e sono fatturati al momento dell'ordine.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service è un servizio in abbonamento erogato da remoto che fornisce 16 ore al mese di servizi continuativi di best practice e di analisi in remoto nell'ambito di ciascuna titolarità. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati e la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service è un servizio in abbonamento erogato da remoto che fornisce 40 ore al mese di servizi continuativi di best practice e di analisi in remoto nell'ambito di ciascuna titolarità. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service è un servizio in abbonamento erogato da remoto che fornisce 64 ore al mese di servizi continuativi di best practice e di analisi in remoto nell'ambito di ciascuna titolarità. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente, l'analisi dell'impatto aziendale nonché i servizi di data science, e il programma AVP One-point fornisce 10 ore al mese di servizi di supporto in remoto personalizzati con un contatto designato. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service è un servizio in abbonamento fornito in remoto, che include 10 ore al mese di servizi di supporto personalizzati all'interno di ciascuna titolarità. Fornisce un servizio di supporto personalizzato con un unico punto di contatto tecnico per il supporto di Tealeaf CX on Cloud. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud è soggetto a rinnovo automatico, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il presente Servizio Cloud include il Software di Abilitazione che il Cliente dovrà utilizzare solo in associazione con l'utilizzo del Servizio Cloud, per tutto il periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud. Qualora il software di abilitazione dovesse contenere il codice di esempio, il Cliente potrà creare opere derivate del codice di esempio per utilizzarle all'interno del Servizio Cloud. Se i prerequisiti software sono accompagnati da un accordo di licenza separato, saranno applicate anche le condizioni di tale(i) Accordo(i), nei limiti stabiliti in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il Cliente è responsabile della rimozione del software di abilitazione alla scadenza o cessazione del Servizio Cloud.

8. Ulteriori Informazioni

8.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato del Servizio Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

8.2 Esclusione di Dati Personali Sanitari o Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi alle disposizioni HIPAA e non può essere utilizzato per la trasmissione o la memorizzazione di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi allo standard Payment Card Industry (PCI) e non può essere utilizzato per la trasmissione o lo storage dei Dati PCI.

I clienti Akamai non dovranno inviare domini con dati PCI.

8.3 Conservazione dei Dati

Tutti i dati vengono memorizzati e rimossi in base a una finestra di tempo a scorrimento, costruita in base al concetto di "first in", "first out". I dati vengono memorizzati per un periodo di tempo impostato e quindi vengono eliminati quando la finestra di tempo scade. L'attivazione della finestra a scorrimento di conservazione dei dati ha inizio non appena i dati iniziano a scorrere nel sistema ed è aggiornata quotidianamente.

Acquistando un abbonamento per l'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud, al Cliente viene assegnata una quantità specifica di storage dei dati in base alla relativa titolarità di MI mensile. Tale assegnazione di storage è disponibile per il Cliente all'interno della relativa soluzione IBM Tealeaf CX on Cloud. Se il Cliente supera lo storage assegnato deve rientrare nel limite di storage assegnato eliminando gli eventi, le dimensioni e i report obsoleti. Se il Cliente non esegue questa operazione entro 30 giorni, il relativo periodo di conservazione dei dati sarà ridotto, al fine di contabilizzare l'aumento di storage.

8.4 Utilizzo dei dati

Ai fini del Servizio Cloud identificato come offerta "Akamai Connector", Interazione è definita come "Hit". Un "Hit" indica una richiesta HTTP al server Akamai per accedere ad un oggetto. La dimensione massima di un hit sarà di 100 KB di dati trasmessi. Se la dimensione dell'interazione supera 100 KB, al Cliente sarà addebitata un'altra interazione Akamai Connector. Nessuna Interazione Akamai Connector può avere una dimensione superiore a 100 KB.

8.5 Utilizzo dei Dati del Cliente da parte di IBM

I dati del Cliente potranno essere utilizzati da IBM per scopi di ricerca interna, test e sviluppo in un ambiente non di produzione, a condizione che IBM abbia rimosso prima tutte quelle caratteristiche che potrebbero rivelare l'identità o le procedure aziendali di proprietà del Cliente. Il Cliente può scegliere di non utilizzare i propri dati per i suddetti scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: