

„IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“

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

1. „Cloud Service“

1.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud“

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

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

a. Taikomųjų programų profiliai

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

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

b. Įgaliotieji vartotojai

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

c. Duomenų išsaugojimo laikotarpiai

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

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

1.2 Pasirinktinės paslaugos

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

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

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

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

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

- 7 papildomos dienos

- 14 papildomų dienų
- 21 papildoma diena
- 49 papildomos dienos
- 77 papildomos dienos
- 105 papildomos dienos

c. „IBM Tealeaf CX on Cloud“ Papildomi vartotojai

Prie 50 įgaliojimų vartotojų, kurie teikiami su „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata, teikia galimybę įsigyti papildomų įgaliojimų vartotojų.

d. „IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud“

„Tealeaf CX Overstat on Cloud“ yra priedo sprendimas, suteikiantis naudojimo analizės paslaugą, sukurtą padėti Klientams suprasti, kaip vartotojai sąveikauja su savo žiniatinklio svetainės ir mobiliuoju turiniu. „Tealeaf CX Overstat on Cloud“ atlieka tam tikrus naudojimo perdengimus, pvz., šilumos žemėlapius, saitų analizę, formų analizę, dėmesio žemėlapius ir prienamumo perdengimus. Šis sprendimas suteikia Klientui galimybę agreguoti visų vartotojų duomenis ir išsamiai analizuoti atskirus vartotojo seansus, kad būtų lengviau įveikti painiavą dėl naudojimo, sunkumus ir įvertinti finansinio poveikio naštą.

Į „IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud“ prenumeratos mokestį įeina:

- Galimybė užfiksuoti iki 250 momentinių kopijų. Momentinė kopija yra puslapis arba ekranas, kuriame galima agreguoti naudojimo duomenis ir apie juos pranešti. Jei reikia daugiau nei 250 momentinių kopijų, Klientas gali pateikti prašymą IBM Palaikymo tarnybai ir IBM bei Klientas turi susitarti. Papildomų momentinių kopijų be priežasties nebus atsisakoma suteikti.
- Vienas (1) mėnuo besislenkančių ataskaitos duomenų. Ataskaitų duomenys – tai metrikos ir dimensijos, kurios su „Tealeaf CX Overstat on Cloud“ susietos ataskaitomis ir perdengimais.

e. „IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“

„IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“ yra „IBM Tealeaf CX on Cloud“ priedas, leidžiantis Klientams gauti neprognozuojamą Kliento verslo įžvalgą sujungiant „Akamai“ duomenų prieigą su „IBM Tealeaf CX on Cloud“ analize ir taip pagerinant Kliento internetinę patirtį.

Pasitelkę „IBM Tealeaf Customer Experience“ prieigą prie visų per „Akamai“ Turinio pristatymo tinklą („Content Delivery Network“ – CDN) einančių duomenų, „Akamai“ klientai gali pradėti naudoti „Tealeaf Customer Experience“ ir tuo pačiu metu sumažinti IT priklausomybę ir diegimo laiką. Klientai gali gauti daugiau naudos iš „Tealeaf Customer Experience“, naudodami „Akamai“ duomenis.

„Akamai“ tinklo duomenis teikia iš savo CDN („Cached Data Network“) į „IBM Tealeaf CX on Cloud“, taip padėdama Klientams gauti daugiau įžvalgų apie jų klientų veiksmus internete. Klientai naudoja šias papildomas įžvalgas norėdami pagerinti savo klientų patirtį. Esamiems „Tealeaf Customer Experience Cloud Service“ Klientams nuo šiol siūlome tinklo duomenų, einančių per „Akamai“ talpyklos duomenų tinklą (CDN), fiksavimo palaikymą, kuris tampa vis svarbesnis, nes klientai pradeda naudoti CDN ir taikomųjų programų greitintuvus. Nuo šiol „Akamai“ klientai gali juos naudoti norėdami pritaikyti „Cloud Service“ pagrįstą kliento patirties sprendimą be istorinių duomenų fiksavimo apribojimų.

Būtina sąlyga norint prenumeruoti šią „Cloud Service“ – Klientas jau turi būti „Akamai“ klientu.

Į „IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“ prenumeratos mokestį įtrauktos 7 kalendorinės „Akamai Connector Data“ ciklo dienos.

Tai yra Priedas, todėl bazinis „Tealeaf CX on Cloud“ pasiūlymas riboja vartotojų skaičių.

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

Ši paslauga suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus ir ją galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams, kurie pridedami prie pagrindinio „Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data“ 7 dienų laikymo laikotarpio:

- 7 papildomos dienos
- 14 papildomų dienų
- 21 papildoma diena

- 49 papildomos dienos
 - 77 papildomos dienos
 - 105 papildomos dienos
- g. „IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On“
- „Network Capture Add-On“ – tai hibridinis debesies sprendimas, suteikiantis Klientams galimybę siųsti savo tinklo srauto duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“, siekiant gauti papildomų kliento įžvalgų. Šis sprendimas palaiko pasyvų visų vartotojo seansų tinklo srauto fiksavimą ir leidžia Klientams konfigūruoti bei įvertinti įvykius, kurie seka tinklo ir serverio klaidas bei stebi efektyvumo problemas, kurios turi įtakos vartotojo patirčiai. Be to, Klientai gali detalizuoti atskirus seansus, kad įvertintų HTML užklausos ir atsakymo duomenis ir suprastų kliento problemos priežastį. Kad šis sprendimas veiktų, Klientai turi įdiegti ir prižiūrėti vietos infrastruktūros paprastą rinkinį, kad tinklo srautas būtų nukreipiamas į debesies aplinką.
- Į „Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On“ prenumeratos mokestį įeina:
- 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu Tinkle surinkti duomenys.
 - Pasivaus surinkimo taikomoji programa, kuri surenka visas žiniatinklio taikomosios programos užklausas ir atsakymus.
 - „Data Transport Application“, kuri apdoroja užklausų ir atsakymų duomenis, filtruoja arba šifruoja konfidencialius duomenis ir nukreipia duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“.
- h. „IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On“
- „Network Capture Data Retention Extension Add-On“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:
- Papildomai 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 14 dienų saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis slenkančiu principu.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „Cloud Services“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Šią „Cloud Service“ galima naudoti apdorojant turinį, kuriame yra asmens duomenų, jei Klientas, kaip duomenų valdytojas, nustato, kad techninės ir organizacinės saugos priemonės yra tinkamos pagal riziką, kuri kyla apdorojant, ir saugotinių duomenų pobūdį. Klientas pripažįsta, kad ši „Cloud Service“ nesiūlo funkcijų, skirtų apsaugoti konfidencialius asmens duomenis, ar duomenų objekto, skirto papildomiems teisiniams reikalavimams. Klientas pripažįsta, kad IBM nežino, kokių tipų duomenys yra įtraukti į turinį, ir negali įvertinti jų tinkamumo „Cloud Service“ ar vietoje taikomoms saugos priemonėms.

2.1 Saugos funkcijos ir įsipareigojimai

„Cloud Service“ įgyvendina šias saugos funkcijas:

- Duomenų šifravimas perkeliant iš vartotojo naršyklės arba mobiliojo įrenginio į „Cloud Service“
- Duomenų šifravimas esant neaktyviai būsenai „Cloud Service“
- „Cloud Service“ kliento galimybė derinti asmeninių arba slaptų duomenų blokavimą fiksavimo vietoje naršyklėje arba taikomojoje programoje
- „Cloud Service“ kliento galimybė derinti blokavimą arba maskavimą „IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“ serveryje

„Cloud Service“ šifruoja turinį perduodant duomenis tarp IBM tinklo ir „IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“, laikomo „IBM SoftLayer“. „Cloud Service“ šifruoja turinį, kai yra neaktyvi laukdama duomenų perdavimo.

Ši „Cloud Service“ įtraukiama į IBM Privatumo apsaugos sertifikavimą ir taikoma, kai Klientas pasirenka saugoti „Cloud Service“ JAV esančiame duomenų centre, ir jai taikoma IBM Privatumo apsaugos privatumo politika, kurią rasite apsilankę http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Paslaugos lygio sutartis

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

3.1 Pasiekiamumo kreditai

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

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris (3) darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamas („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamas. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti dešimties (10) procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

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

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

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovų min.

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

3.3 Išimtis

PLS netaikoma „Cloud Services“ pasiūlymams, identifikuojamiems kaip „Akamai Connectors“.

4. Techninis palaikymas

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

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

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

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

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

5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

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

5.3 Mokesčiai už perviršį

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

5.4 Nuotolinės sąrankos paslaugų mokesčiai ir aprašas

Sąrankos paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos bus išrašomos užsakymo metu.

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“
Ši supažindinimo paslauga apima toliau nurodytą konsultavimą nuotoliniu būdu, mokymus apie produktą ir konfigūraciją Klientui pradėdant naudoti „IBM Tealeaf CX on Cloud“, atsižvelgiant į toliau nurodytą 48 valandas nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų priskyrimą:

- Padėti Klientui diegti ir naudoti „Tealeaf“ programinės įrangos kūrimo rinkinio (SDK) instrumentus.
- Pateikti Klientui bendrąją informaciją apie produktą ir jo naudojimą.

„IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“ įsigyjama pagal įsipareigojimą, skaičiuojant vieną įsipareigojimą vienam Klientui. Nuotolinių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „Cloud Service“ teikiama neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

b. „IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service“

„Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service“ diegia vieną tiesioginį naudojimo atvejį, įskaitant projekto valdymą, SDK plėtinius ir konfigūracijas, skirtas pasirinktinių duomenų fiksavimo poreikiams, optimizavimams, išplėstinėms / pasirinktinėms SDK konfigūracijoms, apibrėžto naudojimo atvejo kartojimo konfigūracijoms, duomenų tikrinimui ir 3 analizės ataskaitoms (konversijos kanalų ataskaita, klientų elgesio ataskaita, verslo poveikio ataskaita). Ši paslauga suteikia 120 valandų nuotoliniu būdu teikiamų diegimo paslaugų. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service“ teikia išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinę geriausios praktikos ir analizės paslaugą, pasiekiamą šešis (6) arba dvylika (12) mėnesių. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų ir apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 16 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę.

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

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

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

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

praėjus 395 dienoms nuo susitarimo pradžios, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

- e. „IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service“
„Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service“ teikia 1 080 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą, tęstinį geriausios praktikos ir analizės paslaugos teikimą 12 mėn., ir AVP vieno taško programą 12 mėn. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų, kurios apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Gerosios praktikos paketas suteikia 80 valandų klientų patirties tyrimo ir verslo poveikio analizės. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 40 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę. AVP vieno taško programa nurodytam kontaktui teikia 10 valandų per mėnesį (iš viso 120 valandų) nuotoliniu būdu teikiamų personalizuotų palaikymo paslaugų. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- f. „IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service“
„Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on“ galima įtraukti prie bet kurių Kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima integruoti su viena (1) Taikomąja programa mobiliesiems. Jei integruoti reikia kelias Mobiliasias programas, galima įsigyti šios dalies kopijų. Ši Paslauga apima 48 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios leidžia naudotis „Mobile SDK“ sąranka. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- g. „IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service“
„Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on“ galima įtraukti prie bet kurių Kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima suteikti „Replay“ konfigūraciją vienam (1) konkrečiam naudojimui atvejui. Pasiūlymas suteikia 96 valandas nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios apima „Replay SDK“ konfigūraciją, seanso „Replay“ konfigūraciją ir „Replay“ technologijų seminarą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- h. „IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service“
„Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service“ įsipareigojimas suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios apima kliento patirties tikslų ir galimybių įvertinimą bei didėjančio „Tealeaf CX on Cloud“ naudojimo ir vertės schemos kūrimą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- i. „IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service“
„Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service“ suteikia 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, įskaitant aktyvų žinomų svetainės problemų stebėjimą realiuoju laiku, įspėjimų kūrimą bei ataskaitas apie svarbiausius perkelėjus. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- j. „IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service“
„Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service“ suteikia 40 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų. Daugiausia dėmesio skiriama pagerinimams, susijusiems su verslo ir IT tikslų laikymusi. Prioritetas teikiamas žiniatinklio svetainės problemoms, pagrįstoms verslo poveikiu, taip pat suteikiamas prevencinis problemos sprendimas. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

5.5 Nuotolinės dabartinės prenumeratos paslaugos ir aprašas

Dabartinės prenumeratos paslaugos įsigyjamos pagal įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos bus išrašomos užsakymo metu.

a. „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service“

„Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service“ yra nuotoliniu būdu teikiama prenumeratos paslauga, pagal kiekvieną teisę suteikianti 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančių geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Jos apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo įtakos analizę. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Ši paslauga nutraukiama kartu su „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata.

b. „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service“

„Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service“ yra nuotoliniu būdu teikiama prenumeratos paslauga, pagal kiekvieną teisę suteikianti 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančių geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Jos apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo, ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo įtakos analizę. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Ši paslauga nutraukiama kartu su „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata.

c. „IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service“

„Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service“ yra nuotoliniu būdu teikiama prenumeratos paslauga, pagal kiekvieną teisę suteikianti 64 valandų nuotoliniu būdu teikiamų besitęsiančių geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Tai apima duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą, verslo poveikio analizę, duomenų mokslo paslaugas, o „AVP One-point“ programa suteikia 10 valandų per mėnesį nuotoliniu būdu teikiamų pritaikytų palaikymo paslaugų įvardytam kontaktui. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Ši paslauga nutraukiama kartu su „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata.

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

„Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service“ – tai nuotoliniu būdu teikiama prenumeratos paslauga, pagal kiekvieną teisę suteikianti 10 valandų per mėnesį asmeniškai pritaikytų palaikymo paslaugų. Pasiūlymas suteikia asmeniškai pritaikytą palaikymo paslaugą su techniškai vienu kontaktiniu asmeniu, skirtu „Tealeaf CX on Cloud“ palaikyti. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Ši paslauga nutraukiama kartu su „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

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

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

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

7. Įgalinimo programinė įranga

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

8. Papildoma informacija

8.1 Bendrosios nuostatos

Klientas sutinka, kad viešojoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „Cloud Service“ prenumeratoriumi.

8.2 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą ar Reguliuojamo turinio

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

Kuriant „Cloud Service“ nesiekta atitikti Mokėjimo kortelių pramonės („Payment Card Industry“ – PCI) standarto ir jos negalima naudoti jokiai PCI informacijai perduoti arba saugoti.

„Akamai“ klientai negali siųsti domenų su PCI informacija.

8.3 Duomenų išsaugojimas

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

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

8.4 Duomenų naudojimas

„Cloud Service“ pasiūlymo, identifikuojamo kaip „Akamai Connector“ pasiūlymas, tikslais, Sąveika yra apibūdinama kaip „Kreiptis“. Kreiptis yra HTTP užklausa į „Akamai“ serverį, siekiant prieigos prie objekto. Didžiausias kreipties dydis bus 100 KB perduotų duomenų. Jei sąveikos dydis viršys 100 KB, Klientas bus apmokestintas už papildomą „Akamai Connector“ sąveiką. „Akamai Connector“ sąveikos dydis negali viršyti 100 KB.

8.5 IBM Kliento duomenų naudojimas

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