

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve 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 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 zavrnjena.

b. Pooblaščen uporabniki

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

c. Obdobja shranjevanja podatkov

V ceno naročnine na storitev v oblaku so vključena naslednja obdobja shranjevanja 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 storitve

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost, da obdrži nekatere shranjene podatkovne elemente za daljše časovno obdobje, in sicer za:

- dodatnih 12 mesecev drsečega shranjevanja 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 nekatere 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 Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud je dodatna rešitev, ki zagotavlja analitike uporabnosti, zasnovane tako, da naročnikom pomagajo razumeti, kako uporabniki uporabljajo njihovo spletno mesto in mobilno vsebino. Tealeaf CX Overstat on Cloud omogoča nekatere prekrivne elemente za uporabnost, kot so toplotni zemljevidi, analitike povezav, analitike obrazcev, zemljevidi pozornosti in prekrivni elementi za dostopnost. Ta rešitev naročniku zagotavlja združene podatke vseh uporabnikov in zmožnost prikaza več podrobnosti za posamezne seje uporabnikov, in tako pomaga določiti, kje prihaja do zmede in težav glede uporabnosti ter opredeli finančni vpliv.

V naročnino za IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud je vključeno naslednje:

- Zmožnost zajemanja največ 250 posnetkov. Posnetek je stran ali zaslon, za katerega je mogoče zbrati podatke o uporabnosti in o tem podati poročilo. Če naročnik potrebuje več kot 250 posnetkov, lahko predloži zahtevo IBM-ovi podpori, pri čemer morata s tem soglašati tako IBM kot naročnik. Pravica do dodatnih posnetkov ne bo nerazumno zavrnjena.
- En (1) mesec drsečih podatkov poročanja. Podatki poročanja so definirani kot metrika in dimenzije, povezane s poročili in prekrivnimi elementi za Tealeaf CX Overstat on Cloud.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector je dodatek za storitev IBM Tealeaf CX on Cloud, ki naročnikom omogoča pridobivanje nepredvidenih vpogledov v naročnikovo poslovanje prek združitve dostopa do podatkov družbe Akamai z analitiko storitve IBM Tealeaf CX on Cloud, kar omogoča izboljšanje naročnikove spletne izkušnje.

Z dostopom storitve IBM Tealeaf Customer Experience do vseh podatkov v omrežju za dobavo vsebin družbe Akamai, imajo stranke družbe Akamai zagotovljeno uvajanje v zmogljivost storitve Tealeaf Customer Experience, ki omogoča zmanjšanje odvisnosti od IT in skrajšanje uvajalnega časa. Naročniki lahko izboljšajo obstoječo naložbo v storitev Tealeaf Customer Experience s podatki družbe Akamai.

Družba Akamai zagotavlja omrežne podatke iz svojih omrežij predpomnjenih podatkov (Cached Data Network) v storitev IBM Tealeaf CX on Cloud, kar naročnikom omogoča pridobivanje natančnejših vpogledov v delovanje strank v spletu. Naročniki lahko dodatne vpogleds uporabijo za izboljšanje izkušnje svojih strank. Za obstoječe naročnike na storitev v oblaku Tealeaf Customer Experience je zdaj podprt zajem omrežnih podatkov iz omrežja predpomnjenih podatkov (CDN) družbe Akamai, katerega pomembnost raste s pridobivanjem CDN-jev in pospeševalnikov aplikacij. Stranke družbe Akamai lahko zdaj pridobijo rešitev za izkušnje strank na osnovi storitve v oblaku brez omejitev zajema zgodovinskih podatkov.

Predpogoj za sklenitev naročnine na to storitev v oblaku je, da je naročnik obstoječa stranka družbe Akamai.

V naročnino na storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector je vključenih 7 koledarskih dni zaporednih podatkov konektorja Akamai.

Ker gre za dodatek, je število uporabnikov omejeno v skladu z osnovno ponudbo Tealeaf CX on Cloud.

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

Ta storitev naročniku zagotavlja možnost shranjevanja nekaterih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje in je na voljo v naslednjih prirastih, ki so dodani osnovnemu 7-dnevnomu obdobju shranjevanja podatkov ponudbe Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture:

- 7 dodatnih dni
- 14 dodatnih dni

- 21 dodatnih dni
 - 49 dodatnih dni
 - 77 dodatnih dni
 - 105 dodatnih dni
- g. 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 uporabnikov ter naročniku omogoča konfiguracijo in vrednotenje dogodkov, ki sledijo napakam v omrežju in strežniku, ter spremljanje težav z zmogljivostjo, ki vplivajo na izkušnjo uporabnikov. 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 na mestu uporabe namestijo in vzdržujejo infrastrukturo, ki je potrebna za posredovanje omrežnega prometa v okolje v oblaku.
- V naročnino na Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On je vključeno naslednje:
- 7 koledarskih dni drsečih omrežnih 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.
- h. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On
- Network Capture Data Retention Extension Add-On naročniku zagotavlja možnost shranjevanja nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje, in sicer:
- Dodatnih 7 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 14 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za storitve v oblaku, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku se lahko uporabljajo za obdelavo vsebine z osebniimi podatki, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga pomenita obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Naročnik se zaveda, da te storitve v oblaku ne ponujajo funkcij za zaščito občutljivih osebnih podatkov ali podatkov, za katere veljajo dodatne regulativne zahteve. Naročnik potrjuje, da IBM ni seznanjen z vrstami podatkov, ki so vključeni v vsebino, in ne more oceniti ustreznosti storitev v oblaku ali zagotovljenih varnostnih ukrepov.

2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitve v oblaku vključujejo naslednje varnostne funkcije:

- Šifriranje podatkov pri prehodu iz uporabnikovega brskalnika ali mobilne naprave v storitev v oblaku
- Šifriranje podatkov, ki so na čakanju v storitvi v oblaku
- Zmožnost, da naročnik storitve v oblaku omogoči blokiranje osebnih ali občutljivih podatkov na točki zajema v brskalniku ali aplikaciji
- Zmožnost, da naročnik storitve v oblaku omogoči blokiranje ali maskiranje na strani strežnika v okviru storitve IBM Tealeaf Customer Experience v oblaku

Storitev v oblaku šifrira vsebino v času prenosa podatkov med IBM-ovim omrežjem in storitvijo IBM Tealeaf Customer Experience v oblaku, ki gostuje v IBM SoftLayer. Storitev v oblaku šifrira vsebino v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov.

Ta storitev v oblaku je vključena v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporablja, če se naročnik odloči za gostovanje storitve v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanjo pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 jamstva/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 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja določil pogodbe o ravni storitev je treba predložiti najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано 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 storitve 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 storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo z upoštevanjem vseh pogodbenih mesecev ne sme presegati deset (10) odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitev 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 storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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-dnevnem pogodbenem mesecu	
– 50 minut nerazpoložljivosti	
= 43.150 minut	
<hr/>	
Skupaj 43.200 minut	= 2 % dobropis za razpoložljivost za 99,8 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu

3.3 Izključitev

Pogodba o ravni storitev ni na voljo za storitve v oblaku, označene kot "Akamai Connectors".

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 zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega 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 delovanje.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- 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 zadostno število pooblastil MI, da z njimi pokrije število obdelanih interakcij med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Sodelovanje** - je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- Pooblaščen uporabnik** - je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki ima dostop do storitev v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki imajo dostop do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

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

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku v kateremkoli 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 cenikom presežkov, kot je določeno v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.4 Stroški in opis storitev oddaljene nastavitve

Storitve nastavitve je mogoče kupiti na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju, in bodo zaračunane ob naročilu.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Ta storitev uvajanja zagotavlja naslednje oddaljeno svetovanje, usposabljanje za produkt in konfiguriranje za uvajanje naročnika v ponudbo IBM Tealeaf CX on Cloud v trajanju 48 ur za spodaj navedene oddaljene storitve:

- Pomoč naročniku pri implementiranju in instrumentaciji kompleta orodij za razvoj programske opreme Tealeaf (SDK).
- usposabljanje, v okviru katerega se naročnik izobražuje o produktih in njihovi splošni uporabi.

Naročnik storitev IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service kupi na podlagi sodelovanja, pri čemer lahko posamezni naročnik kupi 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 Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services razmešča en celovit primer uporabe, vključno z vodenjem projektov, razširitvami in konfiguracijami SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacijami, naprednimi konfiguracijami SDK/konfiguracijami SDK po meri, konfiguracijami posnetkov za definiran primer uporabe, preverjanjem veljavnosti podatkov in 3 analitičnimi poročili (poročilo o lijaku, poročilo o vedenju strank, poročilo o vplivu na poslovanje). Ta storitev zagotavlja 120 ur oddaljenih storitev razmestitve. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitev Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service zagotavlja razširjen paket nastavitve ter redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (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 o analizi 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.

- Storitev 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 dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- Storitev 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 dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Storitev Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service zagotavlja razširjen paket nastavitve, paket dobrih praks ter redne storitve dobrih praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (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 o 'analizi 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.

- Storitev 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 dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- Storitev 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.

- e. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**
Storitev Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service 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 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 o analizi 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 mesečno zagotavlja 10 ur (skupno 120 ur) oddaljenih storitev personalizirane podpore z imenovano kontaktno osebo. Ta storitev se izteče v 395 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- f. **IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**
Storitev Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on lahko dodate v katerokoli storitev Deployment and Analytics Service in zagotovite integracijo z eno (1) mobilno aplikacijo. Lahko kupite več teh delov, če je zahtevana integracija za več mobilnih aplikacij. Ta storitev vključuje 48 ur oddaljenih storitev, ki zagotavljajo nastavitve Mobile SDK. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- g. **IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**
Storitev Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on lahko dodate v katerokoli storitev Deployment and Analytics Service in zagotovite konfiguracijo posnetkov za en (1) specifičen primer uporabe. Zagotavlja 96 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo konfiguracijo SDK za posnetke, konfiguracijo posnetkov sej in delavnico o tehnologiji posnetkov. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- h. **IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**
Sodelovanje Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service zagotavlja 40 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo oceno ciljev in priložnosti za izkušnje strank ter razvoj načrta za vedno večjo uporabo in vrednost storitve Tealeaf CX on Cloud. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- i. **IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**
Storitev Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service zagotavlja 16 ur oddaljenih storitev, ki vključujejo proaktivno nadziranje znanih težav s stranjo v realnem času ter ustvarjanje opozoril in poročanje o največjih premikih na lestvici. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- j. **IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**
Storitev Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service zagotavlja 40 ur oddaljenih storitev. Osredotoča se na izboljšave pri usklajevanju poslovnih ciljev in ciljev informacijske tehnologije. Prednost daje težavam s spletnimi mesti na podlagi poslovnih vplivov in zagotavlja preventivno razreševanje težav. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

5.5 Oddaljene redne naročniške storitve in opis

Redne naročniške storitve je mogoče kupiti na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju, in bodo zaračunane ob naročilu.

- a. **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**
Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service je oddaljena naročniška storitev, ki mesečno zagotavlja 16 ur oddaljenih neprekinjenih dobrih praks in storitev analitike za vsako pooblastilo. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov in konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Neporabljene ure se ne

prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev Tealeaf CX on Cloud.

b. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service je oddaljena naročniška storitev, ki mesečno zagotavlja 40 ur oddaljenih neprekinjenih dobrih praks in storitev analitike za vsako pooblastilo. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Neporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev Tealeaf CX on Cloud.

c. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service je oddaljena naročniška storitev, ki mesečno zagotavlja 64 ur oddaljenih neprekinjenih dobrih praks in storitev analitike za vsako pooblastilo. 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 na mesec oddaljenih storitev personalizirane podpore z imenovano kontaktno osebo. Neporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev Tealeaf CX on Cloud.

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

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service je oddaljena naročniška storitev, ki mesečno zagotavlja 10 ur prilagojenih podpornih storitev za vsako pooblastilo. Zagotavlja prilagojeno storitev za podporo z eno samo tehnično kontaktno točko za podporo storitve Tealeaf CX on Cloud. Neporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev Tealeaf CX on Cloud.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedene 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 bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Podporna programska oprema

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku v času trajanja storitve v oblaku. Če podporna programska oprema vsebuje vzorčno kodo, lahko naročnik izdela izpeljana dela vzorčne kode in jih uporablja s storitvijo v oblaku. Če podporno programsko opremo spremlja ločena licenčna pogodba, veljajo tudi pogoji teh licenčnih pogodb, kot je omejeno s tem razdelkom. V primeru navzkrižja prevladajo pogoji tega opisa storitev nad morebitnimi spremljajočimi licenčnimi pogodbami. Naročnik je dolžan po poteku ali prenehanju storitev v oblaku odstraniti podporno programsko opremo.

8. Dodatne informacije

8.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalski ali tržni komunikaciji javno imenuje kot naročnika na storitev v oblaku.

8.2 Brez zdravstvenih osebnih podatkov ali nadzorovane vsebine

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu z Zakonom o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezanimi odgovornostmi (HIPAA) in se je ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu s standardom PCI (Payment Card Industry) in se ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje podatkov PCI.

Stranke družbe Akamai ne smejo pošiljati domen s podatki PCI.

8.3 Shranjevanje 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 shranjevanja 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 specifična 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 shranjevanja skrajša sorazmerno glede na povečan prostor za shranjevanje.

8.4 Uporaba podatkov

V okviru ponudbe storitve v oblaku, označene kot ponudbe "Akamai Connector", je interakcija opredeljena kot "zadetek". "Zadetek" je zahteva HTTP v strežniku Akamai za dostop do predmeta. Največja velikost zadetka bo 100 KB prenesenih podatkov. Če velikost interakcije preseže 100 KB, bo naročniku zaračunana še ena interakcija s konektorjem Akamai. Nobena interakcija s konektorjem Akamai ne sme preseči 100 KB.

8.5 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 take neprodukcijske namene, kar stori tako, da se obrne na tehnično podporo.