

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

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

IBM Tealeaf CX on Cloud temel paketine aşağıda belirtilenler dahildir:

a. Uygulama Profilleri

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

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

b. Yetkili Kullanıcılar

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

c. Veri Saklama Dönemleri

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

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

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

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

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

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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

- 7 ek gün
- 14 ek gün

- 21 ek gün
 - 49 ek gün
 - 77 ek gün
 - 105 ek gün
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliğiyle sağlanan 50 adede ek olarak ek yetkili kullanıcılar satın alma seçeneği sağlar.
- d. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Tealeaf CX Overstat on Cloud, Müşterilere, kullanıcıların kendi web siteleriyle ve mobil içerikleriyle nasıl etkileşim kurduklarını anlamalarına yardımcı olmak üzere tasarlanmış kullanılabilirlik analitiği sağlayan bir eklenti çözümdür. Tealeaf CX Overstat on Cloud, ısı haritaları, bağlantı analitiği, form analitiği, uyarı haritaları ve erişilebilirlik yer paylaşımları gibi bazı kullanılabilirlik yer paylaşımları oluşturur. Bu çözüm, Müşteriye, kullanılabilirlik konusundaki karmaşıklığı azaltmaya ve finansal etkiyle mücadele edip bu etkinin miktarını ölçmeye yardımcı olmak üzere tüm kullanıcılara ilişkin toplu verileri ve tek tek kullanıcı oturumlarında ayrıntıya inme yeteneğini sağlar.
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:
- En fazla 250 adet anlık görüntü yakalama yeteneği. Anlık görüntü, kullanılabilirlik verilerinin toplanabildiği ve raporlanabildiği bir sayfa ya da ekrandır. 250'den fazla anlık görüntü gerekirse, IBM Destek birimine bir talep iletilebilir ve bu IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek anlık görüntülerin sağlanmasından makul bir gerekçe olmaksızın imtina edilmeyecektir.
 - Bir (1) aylık periyodik raporlama verileri. Raporlama verileri, Tealeaf CX Overstat on Cloud yazılımının içerdiği raporlarla ve yer paylaşımlarıyla bağlantılı ölçü ve boyutlar olarak tanımlanır.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector
- IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector, Müşterinin çevrimiçi deneyimini geliştirmek amacıyla, IBM Tealeaf CX on Cloud analitiği ile Akamai'nin veri erişimini birleştirerek, Müşterilerin Müşteri işine ilişkin tahmin edilemeyen öngörü elde etmesini sağlayan bir IBM Tealeaf CX on Cloud eklentisidir.
- IBM Tealeaf Customer Experience çözümünün Akamai'nin İçerik Sağlama Ağına (CDN) akan tüm verilere erişmesi sayesinde, Akamai müşterilerinin, Tealeaf Customer Experience çözümünün gücüne katılması sağlanırken, BT bağımlılığı ve uygulama süreleri azaltılır. Müşteriler, Akamai verileri ile mevcut Tealeaf Customer Experience yatırımlarını geliştirebilmektedir.
- Akamai, Müşterilerinin, müşterilerin çevrimiçi davranışına ilişkin daha fazla öngörü elde etmesini sağlayan IBM Tealeaf CX on Cloud çözümüne onların Ön Belleğe Alınan Veri Ağlarından ağ verileri sağlar. Müşteriler, kendi müşterilerinin deneyimlerini geliştirmek amacıyla bu ek öngörülerini kullanabilirler. Tealeaf Customer Experience Bulut Hizmetinin mevcut Müşterileri için, önbelleğe alınan veri ağlarını ve uygulama hızlandırıcılarını benimsediklerinden önemi giderek artan, Akamai'nin önbelleğe alınan veri ağı aracılığıyla ağ verileri akışının yakalanmasını artık destekliyoruz. IBM, Akamai müşterileri için, artık bu müşterilerin, geçmişe yönelik veri yakalama sınırlamaları olmaksızın Bulut Hizmetine dayalı müşteri deneyimlerini benimsemelerini sağlamaktadır.
- Müşterinin, bu Bulut Hizmetine abone olabilmesi için mevcut bir Akamai müşterisi olması bir ön koşuldur.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector abonelik ücretine 7 takvim günlük değişen Akamai Connector Verileri dahildir.
- Bu bir Eklenti olduğundan, kullanıcı sayısı temel Tealeaf CX on Cloud olanağı ile sınırlıdır.
- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension
- Bu hizmet, Müşteriye belirli depolanan veri öğelerini uzatılmış bir süre boyunca saklama seçeneği sağlar ve temel Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data'nın 7 günlük saklama süresine eklenmek üzere aşağıdaki artışlar halinde sunulur:
- 7 ek gün

- 14 ek gün
- 21 ek gün
- 49 ek gün
- 77 ek gün
- 105 ek gün

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

Network Capture Add-On, Müşterilere, ağ trafiği verilerini ek müşteri öngörülerini amacıyla IBM Tealeaf CX on Cloud yazılımına gönderme seçeneği sunan bir karma bulut çözümdür. Bu çözüm, tüm kullanıcı oturumlarında ağ trafiğinin pasif olarak yakalanmasını destekler ve Müşterinin, ağ ve sunucu hatalarını takip eden olayları yapılandırıp değerlendirmesine ve kullanıcı deneyimini etkileyen performans sorunlarını izlemesine olanak tanır. Ayrıca, Müşteriler, yaşadıkları sorununun temel nedenini anlamak amacıyla HTML isteğini ve yanıt verilerini değerlendirmek üzere münferit oturumlarda ayrıntıya inebilirler. Bu çözüm, Müşterilerin, ağ trafiğini bulut ortamına yönlendirmek için ihtiyaç duyulan ve müşteri tesisinde barındırılan basit bir altyapı seti kurmalarını ve sürdürmelerini gerektirir.

Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- 7 takvim günlük periyodik Ağ Yakalama Verileri.
- Web uygulamasının tüm isteklerini ve yanıtlarını yakalayan Pasif Yakalama Uygulaması.
- İsteği ve yanıt verilerini işleyen, hassas verileri filtreleyen veya şifreleyen ve verileri IBM Tealeaf CX on Cloud'a yönlendiren Veri Aktarımı Uygulaması.

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Raporlama Yakalama Verileri depolamasının toplamda en fazla 14 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 7 takvim günlük periyodik saklama.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde sağlanan Bulut Hizmetlerine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, veri sorumlusu olan Müşterinin, Bulut Hizmetinin teknik ve idari güvenlik önlemlerinin, korunacak verilerin işlenmesinden ve niteliklerinden kaynaklanan riskler için uygun olduğunu saptaması kaydıyla, kişisel veriler içeren içeriğin işlenmesinde kullanılabilir. Müşteri, bu Bulut Hizmetinin özel nitelikli kişisel verilerin ya da ek yasal gereksinimlere tabi olan verilerin korunmasına yönelik özellikler sunmadığını kabul eder. Müşteri, IBM'in içeriğe dâhil edilmiş olan verilerin türlerine ilişkin bilgi sahibi olmadığını ve Bulut Hizmetlerinin ya da uygulanan güvenlik önlemlerinin uygunluğuna ilişkin bir değerlendirme yapamayacağını kabul eder.

2.1 Güvenlik Özellikleri ve Sorumlulukları

Bulut Hizmeti aşağıdaki güvenlik özelliklerini uygular:

- Kullanıcının tarayıcısından ya da mobil aygıtından Bulut Hizmetine aktarılması sırasında verilerin şifrelenmesi
- Bulut Hizmeti kapsamında atıl durumda bulunan verilerin şifrelenmesi
- Bulut Hizmeti müşterisinin kişisel verilerini ya da hassas verilerini tarayıcı ya da uygulama içinde kaydedildiği yerde engelleyebilmesi
- Bulut Hizmeti müşterisinin IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud içinde sunucu tarafını engelleyebilmesi ya da gizleyebilmesi

Bulut Hizmeti, IBM ağı ile IBM SoftLayer'da barındırılan IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud arasında yapılan veri aktarımı sırasında içeriği şifreler. Bulut Hizmeti, atıl durumda veri aktarımını beklerken içeriği şifreler.

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in Privacy Shield (Gizlilik Kalkanı) sertifikasyonunda yer alır ve Müşteri, Bulut Hizmetini ABD'de bulunan bir veri merkezinde barındırmayı seçtiğinde, aşağıdaki adreste sağlanan IBM Privacy Shield Gizlilik İlkesine tabidir: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi taahhüdünün karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç (3) iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Herhangi bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (10) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

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

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

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

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

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

3.3 Hariç Tutulan Hizmet

Hizmet Seviyesi Sözleşmesi "Akamai Connectors" olarak belirlenen Bulut Hizmetleri için sağlanmaz.

4. Teknik Destek

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

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

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

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

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

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

5.4 Uzaktan Kurulum Hizmetinin Ücretleri ve Tanımı

Kurulum hizmetleri, Etkileşim ücret ölçüsü kullanılarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Bu devreye alma hizmeti, Müşterinin aşağıda listelenen uzaktan sağlanan hizmetlerin 48 saatlik tahsisi doğrultusunda, IBM Tealeaf CX on Cloud olanağına alıştırılması için aşağıda belirtilen uzaktan danışmanlık, ürün eğitimi ve yapılandırma hizmetlerini sağlamaktadır:

- Tealeaf yazılım geliştirme setinin uygulanmasında ve araç olarak kullanılmasında Müşteriye yardımcı olunması.
- Müşteriyi genel ürün bilgileri ve genel kullanım konusunda eğitmek için eğitim sağlanması.

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

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services, proje yönetimi, özel veri yakalama gereksinimleri için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, optimizasyonlar, gelişmiş/özel SDK yapılandırmaları, tanımlanmış kullanım senaryosu için Kayıttan İzleme yapılandırmaları, veri geçerliliğini denetleme ve 3 analitik rapor (Funnel Raporu, Müşteri Davranışı Raporu, İş Etkisi Raporu) dahil olmak üzere bir adet uçtan uca kullanım senaryosunu devreye alır. Bu hizmet, 120 saatlik uzaktan sunulan devreye alma hizmetleri sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, kapsamlı bir kurulum paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin rapor yer alır. Sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 16 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

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

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

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

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

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 672 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketini ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service, sağladığı 1.080 saatlik hizmetle 12 ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir sürekli hizmeti ve AVP One-point Programını birleştirir. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan müşteri deneyimi araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, 12 aylık uzaktan sağlanan hizmetler için ayda 64 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. AVP One-point programı, adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusuyla her ay için 10 saatlik (toplamda 120 saat) uzaktan sunulan kişiye özel destek hizmeti sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.
- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service
Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on, bir (1) Mobil Uygulamaya bütünleştirme sağlamak için Deployment and Analytics Service Engagement yazılımlarından herhangi birine eklenebilir. Birden çok Mobil Uygulama için bütünleştirme gerekiyorsa, bu seçenek birkaç kere satın alınabilir. Bu Hizmet, Mobile SDK kurulumuna ilişkin uzaktan sağlanan hizmetlerin gerçekleştirilmesi için 48 saatlik bir süre içerir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.
- g. IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service
Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on, bir (1) belirli kullanım senaryosu için Kayıttan İzleme (Replay) yapılandırması sağlamak üzere Deployment and Analytics Service Engagement yazılımlarından herhangi birine eklenebilir. Bu çözüm, Kayıttan İzleme SDK yapılandırması, oturum Kayıttan İzleme yapılandırması ve Kayıttan İzleme teknoloji çalışmayı içeren 96 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.
- h. IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service
Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Etkileşimi, müşteri deneyimi hedeflerinin ve fırsatlarının değerlendirilmesini ve Tealeaf CX on Cloud yazılımının kullanımını ve değerini artırmak için bir yol haritası geliştirilmesini içeren 40 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.
- i. IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service
Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service, web sitelerine ilişkin bilinen sorunların gerçek zamanlı ve proaktif olarak izlenmesini, uyarı ve üst düzey raporlama oluşturulmasını içeren 16 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.
- j. IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service
Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service, 40 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu çözüm hizmet, iş ve BT hedeflerinin uyumlulaştırılmasına ilişkin iyileştirmelere odaklanır. İş etkileyen web sitesi sorunlarına öncelik verir ve öncelikli sorun çözümü sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

5.5 Uzaktan Sürekli Abonelik Hizmetleri ve Tanımı

Sürekli abonelik hizmetleri, Etkileşim ücret ölçüsü kullanılarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır.

- a. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service
Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service, her yetki dahilinde aylık 16 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. Bu hizmet, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.
- b. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service
Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service, her yetki dahilinde aylık 40 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. Bu çözüm, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service
Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service, her yetki dahilinde aylık 64 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. Bu hizmet, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması, iş etkisi analizini ve veri bilimi hizmetlerini içerir ve AVP One-point programı, adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusu aracılığıyla 10 saatlik uzaktan sağlanan kişiye özel destek hizmeti sağlar. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service
Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service, her yetki kapsamında ayda 10 saatlik kişiye özel destek hizmetleri sunan bir uzaktan sağlanan abonelik hizmetidir. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud yazılımına ilişkin destek için tek bir teknik iletişim sorumlusu aracılığıyla kişiye özel destek hizmeti sağlar. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

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

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

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

7. Etkinleştirme Yazılımları

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

8. Ek Bilgiler

8.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

8.2 Kişisel Sağlık Bilgileri veya Yasal Düzenlemeye Tabi İçeriğin Bulunmaması

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

Bulut Hizmeti, Kartlı Ödeme Sektörü standardına (PCI) uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kartlı Ödeme Sektörü Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

Akamai müşterileri, Kartlı Ödeme Sektörüne ilişkin bilgiler içeren etki alanlarını göndermemelidir.

8.3 Veri Saklama

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

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

8.4 Veri Kullanımı

"Akamai Connector" olanağı olarak tanımlanan Bulut Hizmetinin amacı doğrultusunda, Etkileşim bir "Rastlama" olarak tanımlanır. "Rastlama", Akamai sunucusunun bir nesneye erişmesine yönelik bir HTTP isteğidir. Rastlamanın maksimum boyutu, 100 KB iletilen veri şeklinde olacaktır. Etkileşimin 100 KB'yi aşması halinde, Müşteriye, başka bir Akamai Connector etkileşimi için ücretlendirme yapılacaktır. Hiçbir Akamai Connector Etkileşimi, 100 KB'den büyük olamaz.

8.5 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

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

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: