

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

### 1. Cloud Service

#### 1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

##### 1.1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je analytické řešení určené pro tradiční webové nativní mobilní a mobilní/responzivní webové aplikace. Cílem tohoto řešení je pomoci Zákazníkům pochopit a zlepšit prostředí koncového uživatele analýzou behaviorálních problémů z velkých a komplexních datových sad. Data zahrnující interakce aplikací, informace o zařízení a uživatelský kontext budou zachycena a odeslána do hostovaného prostředí IBM. Služba IBM Tealeaf CX on Cloud je poskytována s několika připravenými sestavami a řídicími panely, které Zákazníkovi umožňují využívat výsledky téměř okamžitě. Mimo předdefinovaných sestav a řídicích panelů mohou uživatelé přizpůsobit sestavy i řídicí panely ke splnění konkrétnějších analytických potřeb.

Základní balík IBM Tealeaf CX on Cloud zahrnuje:

##### a. Profily aplikace

Poplatek za registraci zahrnuje funkci konfigurace až 10 profilů aplikace. Profil aplikace je entita hlášená se souvisejícími oprávněními, které lze přiřadit uživateli. Profil aplikace má typicky mapování 1 : 1 s jedinou aplikací nebo webem. Pokud chce Zákazník zkombinovat více aplikací nebo webových stránek do jediného Profilu aplikace pro účely reportingu, měl by se obrátit na tým služeb IBM Tealeaf Lab Services.

První Profil aplikace bude konfigurován IBM a bude k dispozici po poskytnutí služby Cloud Service. Pokud potřebujete více než 10 Profilů aplikace, zašlete požadavek Podpoře IBM, který bude odsouhlasen IBM a Zákazníkem. Další Profily aplikace nebudou nepřiměřeně zadržovány.

##### b. Autorizovaní uživatelé

Poplatek za registraci zahrnuje 50 Oprávněných uživatelů. Pro každého dalšího Oprávněného uživatele vyžadovaného nad rámec zahrnutých 50 uživatelů lze zakoupit uživatele IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users.

##### c. Období uchování dat

Do poplatku za registraci této Cloud Service jsou zahrnuty následující období uchování:

- (1) 12 měsíců průběžných Dat sestav. Data sestav jsou definována jako metrika a dimenze související se sestavami a řídicími panely v nabídce Cloud Service.
- (2) Sedm (7) kalendářních dní průběžných Dat zachycení. Data zachycení jsou definována jako shromažďování dat ze sady Tealeaf SDK.

### 1.2 Volitelné služby

#### 1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Služba Reporting Data Retention Extension Zákazníkovi umožňuje uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Další 12 měsíců průběžného uchování Dat sestav po dobu maximálně 24 měsíců průběžného uložení Dat sestav.

### 1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Služba Capture Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období. Capture Data Retention Extension se nabízí v následujících přírůstcích, které se přidávají k základním 7 dnům uchování dat Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- Další 7 dní
- Další 14 dní
- Další 21 dní
- Další 49 dní
- Další 77 dní
- Další 105 dní

### 1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Tato služba poskytuje Zákazníkovi možnost zakoupit další oprávněné uživatele nad rámec 50 uživatelů poskytnutých v rámci registrace IBM Tealeaf CX on Cloud.

### 1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud je doplňkové řešení, které poskytuje analýzy využitelnosti s cílem pomoci Zákazníkům pochopit, jak uživatelé používají jejich web a mobilní obsah. Tealeaf CX Overstat on Cloud zpřístupňuje určité překryvy využitelnosti, například mapy využití dat, analýzy odkazů, analýzy formulářů, mapy pozornosti a překryvy dostupnosti. Toto řešení poskytuje Zákazníkovi agregovaná data pro všechny uživatele a umožňuje mu podobně analyzovat relace jednotlivých uživatelů, aby bylo možné řešit problémy s využitím a kvantifikovat finanční dopad.

Registrační poplatek za IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud zahrnuje:

- Schopnost pořídít až 250 snímků. Snímek je strana nebo obrazovka, pro které lze agregovat data o využitelnosti a vytvořit pro ně sestavy. Pokud je třeba více než 250 snímků, zašlete požadavek Podpoře IBM, který bude odsouhlasen IBM a Zákazníkem. Další snímky nebudou bezdůvodně zadržovány.
- Jeden (1) měsíc průběžných Dat sestav. Data sestav jsou definována jako metrika a dimenze související se sestavami a překryvy v nabídce Tealeaf CX Overstat on Cloud.

### 1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector umožňuje Zákazníkům odesílat síťová data Akamai do Tealeaf CX on Cloud, například kódy chyb, BOT a provoz ukládaný do mezipaměti (cached traffic). Rozšiřují se tak data dostupná Tealeaf CX on Cloud pro analýzu chování, aby Zákazníci lépe znali a zlepšovali uživatelské zkušenosti svých koncových uživatelů. Zákazník musí být stávajícím Zákazníkem Akamai. Počet uživatelů je omezen Zákazníkovou základní registrací Tealeaf CX on Cloud. Do poplatku za registraci Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector je zahrnuto sedm (7) kalendářních dní průběžných Dat zachycení.

Na tuto službu Cloud Service vzniká nárok na základě Milionu interakcí měsíčně. "Interakce" je definována jako požadavek Přístupu HTTP na server Akamai pro přístup k objektu. Maximální velikost přístupu Akamai je 100 KB přenesených dat. Pokud velikost Přístupu Akamai překročí 100 KB, celková velikost Přístupu Akamai se vydělí 100 KB a zaokrouhlí se nahoru na nejbližší celé číslo, čímž se zjistí celkový počet Interakcí, které se započítávají do Zákazníkova nároku na Milion interakcí měsíčně. Pokud Zákazník přečerpá své celkové oprávnění Milion interakcí měsíčně, bude mu účtován poplatek za přečerpání.

### 1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období. Rozšíření Capture Data Retention Extension se nabízí v následujících přírůstcích, připočítávaných k době uchování dat v rámci základní registrace Tealeaf CX on Cloud, která činí sedm (7) kalendářních dní. Zákazník by měl mít stejný počet kalendářních dní průběžného Uchování dat zachycení pro základní registraci Tealeaf CX on Cloud i pro doplněk Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

- Další 7 dní
- Další 14 dní

- Další 21 dní
- Další 49 dní
- Další 77 dní
- Další 105 dní

### 1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On je hybridní cloudové řešení, které Zákazníkům umožňuje odesílat svá data o provozu na síti do IBM Tealeaf CX on Cloud za účelem získání dalších přehledů o zákaznících. Toto řešení podporuje pasivní zachycení provozu na síti pro všechny uživatelské relace a umožňuje Zákazníkovi konfigurovat a hodnotit události, které sledují chyby sítě a serveru a monitorují problémy s výkonem, které mají vliv na zkušenosti uživatele. Dále si Zákazníci mohou detailně zobrazit jednotlivé relace a vyhodnotit data požadavků a odezvy HTML, aby pochopili kořenovou příčinu problémů zákazníka. Toto řešení vyžaduje, aby si Zákazníci nainstalovali a spravovali sadu light místní infrastruktury vyžadovanou k předávání provozu na síti do cloudového prostředí.

Do poplatku za registraci Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On jsou zahrnuty následující položky:

- 7 kalendářních dní průběžných dat Network Capture Data.
- Aplikace pasivního zachycení, která zachytí všechny požadavky a odezvy webové aplikace.
- Aplikace pro přenos dat, která zpracovává data požadavků a odezvy, filtruje nebo šifruje citlivá data a směřuje data do IBM Tealeaf CX on Cloud.

### 1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- Další 7 kalendářních dní průběžného uchování dat Network Capture Data po dobu maximálně 14 dnů průběžného uložení Dat reportingu.

### 1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

Export relace umožňuje vyexportovat relace na základě definovaných kritérií. Zákazníci mohou exportovat relace v různých formátech v závislosti na svých případech použití. Zákazníci mohou provádět analýzu dat pomocí funkce stahování nezpracovaných dat relace Tealeaf CX on Cloud. Dále mohou zákazníci napomáhat řešení různých případů použití, které vyžadují dlouhodobé zaznamenávání online interakcí, protože mohou odeslat vyexportovaný soubor zpět do uživatelského rozhraní Tealeaf CX on Cloud a přehrát si relaci. Zákazníci mohou plánovat, spravovat a monitorovat úlohy exportu.

Do poplatku za registraci Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on jsou zahrnuty následující položky:

- Funkce exportu dat Tealeaf CX on Cloud během zakoupeného období uchování Tealeaf CX on Cloud.
- Uchování vyexportovaných dat po dobu dalších tří kalendářních dnů v IBM Cloud Object Storage. Aby zde mohl Zákazník uchovávat vyexportovaná data po delší dobu než 3 další dny, musí si zakoupit samostatnou kapacitu úložiště.
- Na tuto službu Cloud Service vzniká nárok na základě Milionu interakcí měsíčně. Velikost vyexportovaných dat je definována jako "Interakce", přičemž maximální velikost Interakce vyexportovaných dat je 20 MB. Interakce, které přesáhnou 20 MB, budou zaokrouhleny nahoru na další nejbližší přírůstek 20 MB a započítají se Zákazníkovi do celkového počtu Milionu interakcí měsíčně, na který má nárok. Pokud Zákazník přečerpá své celkové oprávnění Milion interakcí měsíčně, bude mu účtován poplatek za přečerpání.

## 1.3 Akcelerační služby

Služby nastavení lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a budou fakturovány po objednání.

### 1.3.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Tato vstupní služba poskytuje následující vzdálené konzultace, školení k produktu a konfiguraci pro zahrnutí Zákazníka do služby IBM Tealeaf CX on Cloud na základě přiřazení 48 hodin vzdáleně poskytovaných služeb uvedených níže:

- poskytnutí asistence Zákazníkovi s implementací a instrumentací sady SDK produktu Tealeaf.
- poskytnutí školení s cílem poskytnout Zákazníkovi obecné informace o produktu a celkovém využití.

Služba IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se kupuje pro Sjednanou službu s jednou Službou na Zákazníka. Platnost Vzdálené služby končí 90 dní od data, kdy společnost IBM Zákazníka informovala o tom, že mu byl udělen přístup ke Cloud Service, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Služba Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services implementuje komplexní případ použití včetně řízení projektu, rozšíření a konfiguraci SDK pro vlastní potřeby zachycování dat, pokročilou/vlastní konfiguraci SDK, konfiguraci přehrávání pro definovaný případ použití, validaci dat a 3 analytické zprávy (zpráva Funnel Report, zpráva Customer Behavior Report, a zpráva Business Impact Report). Tato služba poskytuje 120 hodin vzdáleně poskytovaných služeb implementace. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Služba Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service poskytuje rozšířený balíček pro nastavení a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 16 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 208 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení a průběžnou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 304 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení a průběžnou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Služba Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service poskytuje rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření uživatelského prostředí a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 40 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 432 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžnou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 672 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžnou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Služba Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service poskytuje 1080 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů, průběžně

zajišťované osvědčené postupy a analytické služby po dobu 12 měsíců a AVP One-point Program po dobu 12 měsíců. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření prostředí zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 64 hodin měsíčně pro dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby, která zahrnuje průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy. Program AVP One-point přináší 10 hodin vzdáleně poskytované personalizované služby podpory s definovanou kontaktní osobou měsíčně (celkem 120 hodin). Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on lze přidat k jakémukoliv rozšíření služby Deployment and Analytics Service za účelem poskytnutí integrace s jednou (1) Mobilní aplikací. Je-li vyžadována integrace pro více Mobilních aplikací, lze zakoupit více kusů této části. Tato Služba zahrnuje 48 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které přinášejí nastavení Mobilní sady SDK. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on lze přidat k jakémukoliv rozšíření služby Deployment and Analytics Service za účelem poskytnutí konfigurace Replay pro jeden (1) konkrétní případ využití. Přináší 96 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují konfiguraci sady Replay SDK, konfiguraci relace Replay a technologický workshop Replay. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement přináší 40 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují vyhodnocení cílů a příležitostí v oblasti zkušeností zákazníků a vytvoření plánu pro zvýšení využití a hodnoty produktu Tealeaf CX on Cloud. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service přináší 16 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které zahrnují proaktivní monitorování známých problémů stránky v reálném čase a vytváření sestav pro výstrahy a největší změny umístění. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service přináší 40 hodin vzdáleně poskytovaných služeb. Zaměřuje se na vylepšení souladu podnikových cílů a cílů v oblasti IT. Priorizuje problémy webu na základě obchodního dopadu a poskytuje včasné řešení problémů. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service je vzdáleně poskytovaná služba registrace, poskytující 16 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby za měsíc v rámci každého oprávnění. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci. Tato služba bude ukončena společně s ukončením registrace Tealeaf CX on Cloud.

### **1.3.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service poskytují 40 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby za měsíc v rámci oprávnění. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci. Tato služba bude ukončena společně s ukončením registrace Tealeaf CX on Cloud.

### 1.3.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service poskytuje 64 hodin vzdáleně doručených průběžných osvědčených postupů a analytické služby za měsíc v rámci oprávnění. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy a program AVP One-point přináší 10 hodin vzdáleně poskytované personalizované služby podpory za měsíc a definovanou kontaktní osobou. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci. Tato služba bude ukončena společně s ukončením registrace Tealeaf CX on Cloud.

### 1.3.14 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service je vzdáleně poskytovaná služba registrace, která v rámci každého oprávnění poskytuje 10 hodin přizpůsobených služeb podpory měsíčně. Poskytuje služby přizpůsobené podpory s jedním technickým kontaktním místem pro účely podpory služby Tealeaf CX on Cloud. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci. Tato služba bude ukončena společně s ukončením registrace Tealeaf CX on Cloud.

## 2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na něj jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

## 3. Úrovně služby a Technická podpora

### 3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby jsou uvedeny na stránkách IBM v přehledu SaaS support na adrese [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

\* Měsíční registrační poplatek za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok.

#### 3.1.1 Výluky

Dohoda o úrovni služeb není k dispozici pro služby Cloud Services označené jako "Konektory".

### 3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM support guide na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Poplatky

### 4.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je prodávána na základě metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky zpoplatnění:

- Oprávněný uživatel je jedinečný uživatel, který má oprávnění pro přístup ke službám Cloud Services jakýmkoliv způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexového programu, zařízení nebo aplikačního serveru) libovolnými prostředky.
- Sjednaná služba je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- Interakce je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Interakce je digitální interakce s aplikací zachycená službou Cloud Service, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ("Přístup") prostřednictvím http nebo https), nebo jinak. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Interakcí zpracovaných během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pokud je pro překročení limitu určen počet paketů, bude účtováno nadměrné využití v počtu celých paketů pokrývajících takovéto nadměrné využití.

## 5. Dodatečné podmínky

Podmínky v případě Smluv ke službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy k základnímu cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 jsou dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Aktivační software

Aktivační software je Zákazníkovi poskytován za následujících podmínek:

Aktivační software	Příslušné licenční podmínky (pokud existují)
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf UI Capture SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en</a>

### 5.2 Zákaz osobních zdravotních informací nebo regulovaného obsahu

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající z amerického zákona HIPAA ("Health Insurance Portability and Accountability Act") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních zdravotních dat.

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky normy odvětví platebních karet (PCI) a nesmí se používat pro přenos nebo ukládání jakýchkoli informací PCI.

Zákazníci Akamai by neměli zasílat domény s informacemi PCI.

### 5.3 Uchování dat

Všechna data jsou uchovávána a odebírána na základě průběžných časových oken, a to na základě pořadí. Data jsou uchovávána po určenou dobu a následně jsou po vypršení časového okna vyřazena. Průběžná časová okna uchovávání se začínají počítat, jakmile do systému začnou proudit data, a jsou každý den aktualizována.

Zakoupením registrace IBM Tealeaf CX on Cloud je Zákazníkovi přiřazen konkrétní objem datového úložiště na základě jeho měsíčního oprávnění k objemu (MI). Toto přidělení úložiště je Zákazníkovi dostupné v rámci řešení IBM Tealeaf CX on Cloud. Pokud Zákazník přidělené úložiště překročí, musí znovu zajistit dodržení limitu úložiště vymazáním starších událostí, dimenzí a reportů. Pokud Zákazník tuto akci neprovede do 30 dní, jeho období uchovávání dat bude zkráceno, aby byl zohledněn navýšený objem úložiště.

## 5.4 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. Společnost IBM však může využívat Obsah a ostatní informace (s výjimkou Poznatků), které vyplnou z Obsahu v průběhu poskytování služby Cloud Service, které byly anonymizovány; forma těchto údajů se tím změní tak, že již nebudou představovat osobní údaje. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.