

„IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“

Šis Paslaugos aprašas apibūdina „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

1.1 „IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų pasiūlymų.

1.1.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud“

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

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

a. Taikomųjų programų profiliai

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

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

b. Įgaliojami vartotojai

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

c. Duomenų išsaugojimo laikotarpiai

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

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

1.2 Pasirinktinių paslaugos

1.2.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension“

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

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

1.2.2 „IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension“

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

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

1.2.3 „IBM Tealeaf CX on Cloud“ Papildomi vartotojai

Ši paslauga suteikia Klientui galimybę įsigyti papildomų įgaliotųjų vartotojų prie 50 tų, kuriuos suteikė „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata.

1.2.4 „IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud“

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

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

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

1.2.5 „IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“

„Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“ suteikia Klientams galimybę siųsti „Akamai“ tinklo duomenis (pvz., klaidų kodus, BOT ir talpyklos srautą) į „Tealeaf CX on Cloud“. Taip padidinamas „Tealeaf CX on Cloud“ elgsenos analizei pasiekiamų duomenų kiekis, kurį panaudodami Klientai gali geriau suprasti ir pagerinti savo galutinių vartotojų patirtį. Klientas turi būti esamas „Akamai“ klientas. Vartotojų skaičių riboja Kliento pagrindinė „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata. Į „Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“ prenumeratos mokesčių įtrauktas septynių (7) kalendorinių dienų laikotarpis, kurį slankiojo lango principu bus saugomi Surinkti duomenys.

Šios „Cloud Service“ teisės suteikiamos pagal Milijoną kasmėnesinių sąveikų. Sąveika apibrėžiama kaip HTTP užklausa „Atitiktis“ į „Akamai“ serverį, siekiant prieigos prie objekto. Maksimalus „Akamai“ Atitikties dydis yra 100 KB perduodamų duomenų. Jeigu „Akamai“ Atitikties dydis viršija 100 KB, bendras „Akamai“ Atitikties dydis bus dalijamas iš 100 KB, apvalinamas iki artimiausio sveiką skaičiaus, taip nustatant bendrą Sąveikų, įskaičiuojamų į Kliento Milijono kasmėnesinių sąveikų teises, skaičių. Klientui viršijus savo bendrą Milijono kasmėnesinių sąveikų teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis.

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

„Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus. „Capture Data Retention Extension“ galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams, kurie pridedami prie pagrindinės „Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratos suteikiamo septynių (7) kalendorių dienų Surinktų duomenų saugojimo laikotarpio. Pagrindinė „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata ir „Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector“ priedas Klientui turėtų suteikti vienodą kalendorinių dienų skaičių, kurį slankiojo lango principu bus saugomi Surinkti duomenys.

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

- 49 papildomos dienos
- 77 papildomos dienos
- 105 papildomos dienos

1.2.7 „IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On“

„Network Capture Add-On“ – tai hibridinis debesies sprendimas, suteikiantis Klientams galimybę siųsti savo tinklo srauto duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“, siekiant gauti papildomų kliento įžvalgų. Šis sprendimas palaiko pasyvų visų vartotojo seansų tinklo srauto fiksavimą ir leidžia Klientams konfigūruoti bei įvertinti įvykius, kurie seka tinklo ir serverio klaidas bei stebi efektyvumo problemas, kurios turi įtakos vartotojo patirčiai. Be to, Klientai gali detalizuoti atskirus seansus, kad įvertintų HTML užklausos ir atsakymo duomenis ir suprastų kliento problemos priežastį. Kad šis sprendimas veiktų, Klientai turi įdiegti ir prižiūrėti vietos infrastruktūros paprastą rinkinį, kad tinklo srautas būtų nukreipiamas į debesies aplinką.

Į „Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On“ prenumeratos mokestį įeina:

- 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu Tinkle surinkti duomenys.
- Pasyvaus surinkimo taikomoji programa, kuri surenka visas žiniatinklio taikomosios programos užklausas ir atsakymus.
- „Data Transport Application“, kuri apdoroja užklausų ir atsakymų duomenis, filtruoja arba šifruoja konfidencialius duomenis ir nukreipia duomenis į „IBM Tealeaf CX on Cloud“.

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

„Network Capture Data Retention Extension Add-On“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus, t. y.:

- Papildomai 7 kalendorinių dienų slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 14 dienų slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.

1.2.9 „IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On“

Seanso eksportavimo funkcija suteikia galimybę eksportuoti seansus pagal apibrėžtus kriterijus. Klientai gali eksportuoti seansus skirtingais formatais, atsižvelgdami į savo naudojimą. Klientai gali atlikti duomenų analizę, atsisųsdami „Tealeaf CX on Cloud“ neapdorotus seanso duomenis. Be to, Klientai gali naudotis šia funkcija tais atvejais, kai reikalingi ilgalaikių internetinių sąveikų įrašai, nes eksportuotą failą galima įkelti atgal į „Tealeaf CX on Cloud“ vartotojo sąsają ir dar kartą paleisti seansą. Klientai gali planuoti, valdyti ir stebėti eksportavimo užduotis.

Į „Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on“ prenumeratos mokestį įtraukta:

- „Tealeaf CX on Cloud Data“ eksportavimo galimybė įsigytu „Tealeaf CX on Cloud“ saugojimo laikotarpiu;
- trys papildomos eksportuotų duomenų saugojimo „IBM Cloud Object Storage“ kalendorinės dienos. Norėdamas eksportuotus duomenis laikyti ilgiau nei 3 papildomas dienas, Klientas turi įsigyti atskirą saugyklos vietą.
- Šios „Cloud Service“ teisės suteikiamos pagal Milijoną kasmėnesinių sąveikų. Eksportuotų duomenų dydis apibrėžiamas kaip „Sąveika“, kai maksimalus eksportuotų duomenų Sąveikos dydis yra 20 MB. Sąveikos, viršijančios 20 MB, bus suapvalintos iki paskesnio 20 MB padidėjimo ir įskaičiuotos į Kliento bendrą Milijono kasmėnesinių sąveikų teisių skaičių. Klientui viršijus savo bendrą Milijono kasmėnesinių sąveikų teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis.

1.3 Akceleravimo paslaugos

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

1.3.1 „IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service“

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

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

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

1.3.2 „IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service“

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

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

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

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

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

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

- „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service“ suteikia 432 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą, gerosios praktikos paketą ir 6 mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 212 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service“ suteikia 672 valandas paslaugų, kurios apima išplėstą sąrankos paketą, gerosios praktikos paketą ir dvylikos mėnesių besitęsiančią analizės paslaugą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo pradžios, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

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

„Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service“ teikia 1 080 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą, tęstinę geriausios praktikos ir analizės paslaugos teikimą 12 mėn., ir AVP vieno taško programą 12 mėn. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų, kurios apima SDK plėtinius bei

konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Gerosios praktikos paketas suteikia 80 valandų klientų patirties tyrimo ir verslo poveikio analizės. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 40 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir poveikio verslui analizę. AVP vieno taško programa nurodytam kontaktui teikia 10 valandų per mėnesį (iš viso 120 valandų) nuotoliniu būdu teikiamų personalizuotų palaikymo paslaugų. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.6 „IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service“

„Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on“ galima įtraukti prie bet kurių Kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima integruoti su viena (1) Taikomąja programa mobiliesiems. Jei integruoti reikia kelias Mobiliasias programas, galima įsigyti šios dalies kopijų. Ši Paslauga apima 48 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios leidžia naudotis „Mobile SDK“ sąranka. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.7 „IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service“

„Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on“ galima įtraukti prie bet kurių Kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima suteikti „Replay“ konfigūraciją vienam (1) konkrečiam naudojimui. Pasiūlymas suteikia 96 valandas nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios apima „Replay SDK“ konfigūraciją, seanso „Replay“ konfigūraciją ir „Replay“ technologijų seminarą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.8 „IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service“

„Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service“ įsipareigojimas suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios apima kliento patirties tikslų ir galimybių įvertinimą bei didėjančio „Tealeaf CX on Cloud“ naudojimo ir vertės schemos kūrimą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.9 „IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service“

„Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service“ suteikia 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, įskaitant aktyvų žinomų svetainės problemų stebėjimą realiuoju laiku, įspėjimų kūrimą bei ataskaitas apie svarbiausius perkelėjus. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.10 „IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service“

„Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service“ suteikia 40 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų. Daugiausia dėmesio skiriama pagerinimams, susijusiems su verslo ir IT tikslų laikymusi. Prioritetas teikiamas žiniatinklio svetainės problemoms, pagrįstoms verslo poveikiu, taip pat suteikiamas prevencinis problemos sprendimas. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.11 „IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service“

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

1.3.12 „IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service“

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

neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Ši paslauga nutraukiama kartu su „Tealeaf CX on Cloud“ prenumerata.

1.3.13 „IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service“

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

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

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

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

Svetainėje <http://ibm.com/dpa> pateikiamame IBM Duomenų tvarkymo priede (DTP) ir toliau esančiose nuorodose pateikiamame (-uose) Duomenų tvarkymo bei apsaugos duomenų lape (-uose) (vadinamame (-uose) duomenų lapu (-ais) arba DTP įrodymu (-ais) pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos apsaugos galimybės, susijusios su Turinio, kuris gali būti tvarkomas, tipais, atliekamais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei grąžinimo specifika. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (GDPR).

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

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM pateikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Neveikiančios paslaugos apibrėžimas, pretenzijos pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama IBM „SaaS“ palaikymo apžvalgoje, kurią galima rasti adresu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Prieinamumas	Kreditas (mėnesio prenumeratos mokesčio %*)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokestis – tai sutarta mėnesio kaina, dėl kurios teikiama pretenzija.

3.1.1 Išimtis

PLS netaikoma „Cloud Services“ pasiūlymams, identifikuojamiems kaip „Jungtys“.

3.2 Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninis palaikymas, įskaitant palaikymo centro kontaktinę informaciją, palaikymo teikimo valandas, atsakymo laiką ir kitą su palaikymu susijusią informaciją bei procesus, galima rasti IBM palaikymo vadove, pateikiamame adresu <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>, pasirinkus „Cloud Service“.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ mokesčio apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Įgaliotasis vartotojas – tai unikalus vartotojas, kuriam bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteikiama teisė naudotis prieiga prie „Cloud Services“.
- Įsipareigojimas yra profesionali arba mokymo paslauga, susijusi su „Cloud Services“.
- Sąveikos yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Sąveika – tai „Cloud Service“ gauta skaitmeninė sąveika su taikomąja programa, ar tinklo lygiu (pvz., užklausa ir atsako pora („Atitiktis“) per http arba https) ar kitaip. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendram Sąveikų skaičiui, matavimo laikotarpiu, apdorotam nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

Kai nurodytas perviršio paketų kiekis, perviršiui bus taikomas mokestis už visų paketų skaičių, kuris padengtų naudojimosi perviršį.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms pagrindinėms debesies sutartims) įvykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Įgalinimo programinė įranga

Įgalinimo Programinė įranga pateikiama Klientui laikantis šių sąlygų:

Įgalinimo programinė įranga	Taikomos licencijos sąlygos (jei yra)
„IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
„IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
„IBM Tealeaf UI Capture SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą ar Reguliuojamo turinio

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

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

„Akamai“ klientai negali siųsti domenų su PCI informacija.

5.3 Duomenų išsaugojimas

Visi duomenys saugomi ir šalinami, atsižvelgiant į slenkantį laiko langą, kuris sukuriamas pagal principą „pirmas patenka, pirmas pašalinamas“. Duomenys saugomi tam tikrą nustatytą laikotarpį, o jam pasibaigus yra pašalinami. Slankusis duomenų saugojimo langas prasideda iš karto, kai į sistemą pradeda plaukti duomenys, ir yra kasdien atnaujinamas.

Įsigijus „IBM Tealeaf CX on Cloud“ prenumeratą, Klientui priskiriama konkretaus dydžio duomenų saugykla remiantis mėnesio MA teise. Šis saugyklos priskyrimas Klientui yra pasiekiamas tol, kol jis naudojami „IBM Tealeaf CX on Cloud“ sprendimu. Jei Klientas išnaudoja daugiau nei priskirtas saugyklos dydis, Klientas privalo ištrinti senus įvykius, matmenis ir ataskaitas, kad neviršytų saugyklos limito. Jei Klientas neatliks šio veiksmo per 30 d., jo duomenų saugojimo laikotarpis bus sutrumpintas, kad būtų kompensuotas saugyklos padidėjimas.

5.4 Duomenų naudojimas

Toliau nurodytas teiginys laikomas svarbesniu už bet kuriuos jam prieštaraujančius pagrindinių „Cloud Service“ sąlygų tarp šalių Turinio ir Duomenų apsaugos skyriuose nurodytus teiginius: IBM nenaudos

arba neatskleis Klientui naudojant „Cloud Service“ gautų rezultatų, kurie yra unikalūs jūsų Turinio (Įžvalgų) rezultatai ar kitaip identifikuoja Klientą. Tačiau IBM gali naudoti Turinį ir kitą informaciją (išskyrus Įžvalgas), gautą iš Turinio teikiant „Cloud Service“, kuri buvo anonimizuota, kad duomenys būtų sugeneruoti tokios formos, kad nebeliktų asmens duomenų. IBM naudos tokius duomenis tik tyrimų, testavimo ir pasiūlymo kūrimo tikslais.