

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev v oblaku

1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponudbami.

1.1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud je rešitev za analitiko za tradicionalne spletne, izvirne 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 celotno 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. Navadno je aplikacijski profil preslikava eden na enega z eno 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 zavržena.

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

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost hrambe nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje, in sicer za:

- dodatnih 12 mesecev drsečega shranjevanja podatkov poročanja, kar skupaj zneso največ 24 mesecev drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost hrambe nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje. Capture Data Retention Extension je na voljo v

naslednjih prirastih, ki so dodani osnovnemu 7-dnevnomu osnovnemu obdobju shranjevanja podatkov Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- 7 dodatnih dni
- 14 dodatnih dni
- 21 dodatnih dni
- 49 dodatnih dni
- 77 dodatnih dni
- 105 dodatnih dni

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Ta storitev zagotavlja možnost nakupa dodatnih pooblaščenih uporabnikov poleg 50 pooblaščenih uporabnikov, ki so vključeni v naročnino za IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 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.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector naročniku omogoča pošiljanje podatkov iz omrežja Akamai v Tealeaf CX on Cloud (npr. kode napak, podatki o botih in predpomnjenem prometu). S tem se povečajo podatki, ki so na voljo analitiki vedenja v storitvi Tealeaf CX on Cloud, in ki naročniku pomagajo razumeti in izboljšati izkušnjo končnega uporabnika. Naročnik mora imeti naročnino na Akamai. Število uporabnikov je omejeno z naročnikovo osnovno naročnino na Tealeaf CX on Cloud. V strošek naročnine za Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector je vključenih sedem (7) koledarskih dni zaporednega zajemanja podatkov.

Ta storitev v oblaku temelji na mesečni količini milijonov interakcij. "Interakcija" je opredeljena kot zahteva HTTP "Hit", poslana v strežnik Akamai za namen dostopa do objekta. Največja dovoljena velikost zahteve Akamai Hit je 100 KB prenesenih podatkov. Če velikost zahteve Akamai Hit preseže 100 KB, bo skupna velikost zahteve Akamai Hit deljena s 100 KB in zaokrožena na naslednje celo število, da se določi skupno število interakcij, ki se vključijo v naročnikova pooblastila za mesečno količino milijonov interakcij. Presežki se zaračunajo, če naročnik preseže skupno število pooblastil za mesečno količino milijonov interakcij.

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

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention naročniku zagotavlja možnost hrambe nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje. Storitev Capture Data Retention Extension je na voljo za naslednja obdobja, ki se prištevajo k osnovnemu 7-dnevnomu hranjenju podatkov iz osnovne naročnine na Tealeaf CX on Cloud. Naročnik mora imeti isto število koledarskih dni neprekinjenega hranjenja zajetih podatkov za osnovno naročnino na Tealeaf CX on Cloud in za dodatek Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

- 7 dodatnih dni
- 14 dodatnih dni
- 21 dodatnih dni

- 49 dodatnih dni
- 77 dodatnih dni
- 105 dodatnih dni

1.2.7 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.

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On naročniku zagotavlja možnost hrambe 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.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

Izvoz seje zagotavlja možnost izvoza sej na podlagi podanih kriterijev. Naročniki lahko seje izvažajo v različnih oblikah zapisa, odvisno od njihovih primerov uporab. Naročniki lahko analizo podatkov izvajajo z nalaganjem neobdelanih podatkov seje v Tealeaf CX on Cloud. Poleg tega lahko naročniki omogočijo razrešitev različnih primerov uporabe, ki zahtevajo dolgoročne zapise spletnih interakcij, saj lahko naročniki izvoženo datoteko naložijo nazaj v Tealeaf CX on Cloud UI za namen ponovnega predvajanja seje. Naročniki lahko načrtujejo, upravljajo in nadzirajo izvoz.

V naročnino na Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on je vključeno naslednje:

- Zmožnost izvoza Tealeaf CX on Cloud Data v okviru kupljenega obdobja hrambe Tealeaf CX on Cloud.
- Trije dodani koledarski dnevi hranjenja izvoženih podatkov v IBM Cloud Object Storage. Če želi naročnik izvožene podatke hraniti dlje kot 3 dodatne dni, mora pridobiti ločeno zmogljivost shranjevanja.
- Ta storitev v oblaku temelji na mesečni količini milijonov interakcij. Velikost izvoženih podatkov je opredeljena kot "interakcija", pri čemer največja dovoljena velikost interakcije izvoženih podatkov znaša 20 MB. Interakcije, ki presegajo 20 MB, bodo zaokrožene na naslednji prirastek 20 MB in vštete v naročnikovo skupno pooblaščen mesečno količino milijonov interakcij. Presežki se zaračunajo, če naročnik preseže skupno število pooblastil za mesečno količino milijonov interakcij.

1.3 Acceleration Services

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

1.3.1 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.

1.3.2 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 oddaljeno zagotovljenih storitev razmestitve. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.3.3 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 najboljših 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 najboljših praks in analitike zagotavljajo 16 ur (na mesec za obdobje šest ali dvanajst mesecev) oddaljeno zagotovljenih 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.

1.3.4 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 najboljših praks ter redne storitve najboljših praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (12) mesecev. Razširjen namestitveni paket zagotavlja 112 ur oddaljenih 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 najboljših praks zagotavlja 80 ur oddaljenega poizvedovanja o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Redne storitve najboljših praks in analitike zagotavljajo 40 ur (na mesec za obdobje šest ali dvanajst mesecev) oddaljeno zagotovljenih 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 najboljših praks in redne storitve najboljših 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 najboljših praks in redne storitve najboljših 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.

1.3.5 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 najboljših praks, redne storitve najboljših 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 najboljših praks zagotavlja 80 ur oddaljenega poizvedovanja o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Redne storitve najboljših praks in analitike zagotavljajo 64 ur (na mesec za obdobje 12 mesecev) oddaljeno zagotovljenih 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.

1.3.6 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. Naročnik lahko kupi več teh delov, če je zahtevana integracija za več mobilnih aplikacij. Ta storitev vključuje 48 ur oddaljeno zagotovljenih 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.

1.3.7 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.

1.3.8 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.

1.3.9 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.

1.3.10 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.

1.3.11 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 najboljših 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.

1.3.12 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 najboljših 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.

1.3.13 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 najboljših 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.

1.3.14 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.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore SaaS na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, na katerega se nanaša zahtevk.

3.1.1 Izključitev

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

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Pooblaščen uporabnik je edinstveni uporabnik, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika).
- Sodelovanje ("Engagement") je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvijo v oblaku.
- Interakcije so merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev 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 za pokritje števila interakcij, obdelanih med meritvenim obdobjem, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Kadar je za presežek navedena količina paketov, se prekomerno uporabo zaračuna za število celih paketov, s katerimi se pokrije prekomerna uporaba.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Podporna programska oprema

Podporna programska oprema je naročniku zagotovljena pod naslednjimi pogoji:

Podporna programska oprema	Veljavni licenčni pogoji (če obstajajo)
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 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.

5.3 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 zavrzijo, 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 prostora za shranjevanje, 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.

5.4 Uporaba podatkov

Naslednje prevlada pri morebitnih nasprotnih določbah v razdelku o vsebini in zaščiti podatkov osnovnih pogojev za storitev v oblaku med pogodbenima strankama: IBM ne bo uporabil ali razkril rezultatov, ki izhajajo iz naročnikove uporabe storitve v oblaku in so edinstveni za naročnikovo vsebino (vpogledi) oziroma na kak drug način identificirajo naročnika. Kljub temu lahko IBM med nudenjem storitve v oblaku uporablja vsebino in druge informacije (razen vpogledov), izhajajoče iz vsebine, ki so bile anonimizirane, tako da so podatki zagotovljeni v obliki, ki več ne predstavlja osebnih podatkov. IBM bo takšne podatke uporabil samo za raziskave, preizkušanje in razvoj ponudb.