

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

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 uchovávání dat

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

- (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:

- Dalších 12 měsíců průběžného uchovávání 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 zachycení dat Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- Dalších 7 dní
- Dalších 14 dní

- Dalších 21 dní
- Dalších 49 dní
- Dalších 77 dní
- Dalších 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 Zákazníkového 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.

- Dalších 7 dní
- Dalších 14 dní
- Dalších 21 dní
- Dalších 49 dní
- Dalších 77 dní
- Dalších 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 Služby nastavení

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 vzdálené 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. Prioritizuje 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.

1.4 Remote Ongoing Subscription Services

Průběžně poskytované služby registrace lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a budou fakturovány po objednání.

1.4.1 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.

1.4.2 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.

1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service poskytují 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.

1.4.4 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. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. V případě změn služby Cloud Service IBM aktualizuje Datové listy dle potřeby. Datové listy mohou být dostupné pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Navzdory jakýmkoli lokálním zákonným praktikám nebo zvyklostem strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Na službu Cloud Service a její dostupné varianty se vztahují následující Datové listy ve znění stanoveném IBM.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

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

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service, pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se

k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99 %	5 %
Méně než 95 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

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.

3.3 Výluky

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

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, portálu podpory online a telefonicky. Podpora SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Sjednaná služba je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- Milion interakcí (MI) 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 MI, který bude pokrývat počet Interakcí během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

5.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service Zákazníkem během ročního období registrace 12krát překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

5.4 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoliv jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

Pokud se zjistí, že by počet a velikost relací analýz chování mohly způsobit výpadky služeb, služba Cloud Service učiní potřebné kroky k nápravě abnormálního využívání produktu, aby bylo zajištěno, že společnost IBM bude schopna plnit své Dohody o úrovni služeb (Dohody SLA).

7.2 Aktivační software

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service. Aktivační software se poskytuje "tak, jak je".

7.3 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.

7.4 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.

7.5 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo vlastnické obchodní procesy. Zákazník může rozhodnout, že data nebudou pro takové neproduktivní účely používána, a to kontaktováním Technické podpory.