

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud jest rozwiązaniem analitycznym przeznaczonym do obsługi tradycyjnych aplikacji WWW, rodzimych aplikacji dla urządzeń mobilnych oraz mobilnych aplikacji WWW w modelu RWD (Responsive Web Design). Rozwiązanie to zostało zaprojektowane, aby umożliwić Klientom badanie i zwiększanie komfortu pracy użytkowników poprzez analizowanie problemów behawioralnych na podstawie dużych i złożonych zbiorów danych. Dane te, obejmujące interakcje z aplikacjami, informacje o urządzeniach i kontekst użytkownika, będą gromadzone i wysyłane do środowisk udostępnianych przez IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud oferuje szereg gotowych do użycia raportów oraz panele kontrolne, które umożliwiają Klientowi śledzenie swoich wyników praktycznie w czasie rzeczywistym. Niezależnie od predefiniowanych raportów i paneli kontrolnych, użytkownicy mogą lepiej dostosować zarówno raporty, jak i panele kontrolne do konkretnych potrzeb analitycznych.

Podstawowy pakiet IBM Tealeaf CX on Cloud obejmuje następujące elementy:

a. Profile aplikacji

Opłata za subskrypcję obejmuje możliwość skonfigurowania maksymalnie 10 Profili Aplikacji. Profil Aplikacji to jednostka raportowania powiązana z uprawnieniami, które można przypisać użytkownikowi. Zwykle z Profilem Aplikacji powiązana jest jedna aplikacja lub strona WWW. Aby powiązać kilka aplikacji i/lub serwisów WWW z jednym Profilem Aplikacji na potrzeby raportowania, Klient powinien skonsultować się z zespołem IBM Tealeaf Lab Services.

Pierwszy Profil Aplikacji zostanie skonfigurowany przez IBM i udostępniony po dostarczeniu Usługi Przetwarzania w Chmurze. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 10 Profili Aplikacji, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych Profili Aplikacji.

b. Autoryzowani Użytkownicy

Opłata za subskrypcję obejmuje uprawnienia dla 50 Autoryzowanych Użytkowników. Dla kolejnych Autoryzowanych Użytkowników powyżej tej bazowej liczby 50 można dokupić dodatkowe uprawnienia, nabywając usługę IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users.

c. Okresy przechowywania danych

Opłata za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje przechowywanie danych przez wymienione poniżej okresy:

- (1) Dane Raportowe – 12 miesięcy z przewijaniem. Dane Raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i panelami kontrolnymi w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- (2) Przechowywanie Danych Przechwyconych przez 7 dni kalendarzowych z przewijaniem. Dane Przechwycone – dane zgromadzone z pakietu SDK Tealeaf.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Opcja Reporting Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas i obejmuje:

- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Raportowych o dodatkowe 12 miesięcy z przewijaniem (Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie nawet przez 24 miesiące z przewijaniem).

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Opcja Capture Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas. Jest to opcja dostępna w następujących pakietach, stanowiących przedłużenie bazowego okresu przechowywania w usłudze Tealeaf CX on Cloud Capture Data równego 7 dni:

- 7 dodatkowych dni,
- 14 dodatkowych dni,
- 21 dodatkowych dni,
- 49 dodatkowych dni,
- 77 dodatkowych dni,
- 105 dodatkowych dni.

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Opcja ta umożliwia Klientowi nabycie uprawnień dla dodatkowych autoryzowanych użytkowników oprócz 50 objętych subskrypcją na usługę IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud jest programem dodatkowym, który umożliwia analizę łatwości używania, dzięki czemu Klient może poznać sposoby interakcji użytkowników z jego serwisem WWW i treściami udostępnianymi na urządzeniach mobilnych. Tealeaf CX Overstat on Cloud udostępnia nakładki ułatwiające analizę łatwości używania, takie jak mapy termiczne, analiza odsyłaczy, analiza formularzy i mapy uwagi oraz nakładki analizujące ułatwienia dostępu. Klient otrzymuje zagregowane dane obejmujące wszystkich użytkowników i może przeprowadzić analizę zstępującą dotyczącą indywidualnych sesji użytkowników, która pomaga w rozwiązywaniu problemów dotyczących łatwości używania oraz ocenie ich skutków finansowych.

Opłata za subskrypcję usługi IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud obejmuje:

- Możliwość rejestracji 250 obrazów stanu. Obraz stanu to strona lub ekran, dla których można agregować i raportować dane dotyczące łatwości używania. Jeśli potrzebnych jest więcej niż 250 obrazów stanu, należy złożyć odpowiedni wniosek w dziale wsparcia IBM i uzgodnić go z IBM oraz Klientem. IBM nie może bez przyczyny odmówić przyznania dodatkowych obrazów stanu.
- Rejestrowanie danych raportowych przez 1 (jeden) miesiąc z przewijaniem. Dane raportowe to dane pomiarowe i wymiary powiązane z raportami i nakładkami dla usługi Tealeaf CX Overstat on Cloud.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Usługa Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector umożliwia Klientowi przesyłanie danych sieciowych Akamai, takich jak kody błędów, dane BOT i dane dotyczące ruchu zapisane w pamięci podręcznej. Wzbogaca to dane dostępne dla funkcji analizy zachowań usługi Tealeaf CX on Cloud oraz pomaga Klientom w analizie i doskonaleniu doświadczeń użytkowników. Klient musi być klientem firmy Akamai. Liczba użytkowników jest ograniczona do liczby użytkowników objętych podstawową subskrypcją Klienta na usługę Tealeaf CX on Cloud. W ramach opłaty za subskrypcję usługi Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Klient uzyskuje dostęp do Danych Przechwyconych przez 7 (siedem) dni kalendarzowych z przewijaniem.

Uprawnienia do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze są oparte na Milionie Interakcji Miesięcznie. Interakcja oznacza żądanie HTTP „Wejście” wysłane do serwera Akamai w celu uzyskania dostępu do obiektu. Maksymalna wielkość Wejścia Akamai wynosi 100 KB wysłanych danych. Jeśli wielkość Wejścia Akamai przekracza 100 KB, to wielkość łącznej liczby Wejść Akamai zostanie podzielona przez 100 KB i zaokrąglona w górę do liczby całkowitej w celu określenia łącznej liczby Interakcji liczonych dla uprawnień Klienta określonych w Milionach Interakcji Miesięcznie. W przypadku przekroczenia przez Klienta łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie wynikającej z uprawnień będą naliczane opłaty za przekroczenie limitu.

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

Usługa Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas. Jest dostępna w określonych poniżej pakietach, które stanowią przedłużenie okresu Przechowywania Danych Przechwyconych dostępnego w

ramach podstawowej subskrypcji usługi Tealeaf CX on Cloud, wynoszącego 7 (siedem) dni kalendarzowych. Określona dla Klienta liczba dni kalendarzowych Przechowywania Danych Przechwyconych z przewijaniem dla podstawowej subskrypcji usługi Tealeaf CX on Cloud i dla dodatku Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector powinna być taka sama.

- 7 dodatkowych dni,
- 14 dodatkowych dni,
- 21 dodatkowych dni,
- 49 dodatkowych dni,
- 77 dodatkowych dni,
- 105 dodatkowych dni.

1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On to hybrydowe rozwiązanie działające w chmurze, które umożliwia wysyłanie danych o ruchu w sieci do usługi IBM Tealeaf CX on Cloud w celu uzyskania dodatkowych informacji o klientach. Rozwiązanie to umożliwia bierne przechwytywanie danych o ruchu w sieci dotyczących wszystkich sesji klientów. Klient może konfigurować i oceniać zdarzenia w celu śledzenia błędów sieci i serwera oraz monitorowania problemów dotyczących wydajności, które mają wpływ na doświadczenia klientów. Ponadto Klient może przeprowadzać szczegółowe analizy sesji w celu oceny danych dotyczących żądań i odpowiedzi w formacie HTML, aby zrozumieć podstawowe przyczyny trudności napotykanych przez klientów. Rozwiązanie to wymaga zainstalowania i utrzymywania prostej lokalnej infrastruktury, która jest potrzebna do przekazywania ruchu w sieci do środowiska chmury.

Opłata za subskrypcję usługi Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On obejmuje:

- Dane Przechwycone z Sieci przechowywane przez 7 dni kalendarzowych z przewijaniem.
- Aplikację Passive Capture przechytującą wszystkie żądania i odpowiedzi z aplikacji WWW.
- Aplikację Data Transport, która przetwarza dane dotyczące żądań i odpowiedzi, filtruje lub szyfruje dane wrażliwe i kieruje dane do usługi IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

Opcja Network Capture Data Retention Extension Add-On umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas i obejmuje:

- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 7 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 14 dni z przewijaniem).

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

Opcja ta umożliwia eksportowanie sesji w oparciu o zdefiniowane kryteria. Klienci mogą eksportować sesje w różnych formatach zależnych od przypadku użycia oraz przeprowadzać analizę danych z wykorzystaniem pobranych surowych danych dotyczących sesji usługi Tealeaf CX on Cloud. Ponadto opcja ta ułatwia rozwiązywanie problemów dotyczących różnych przypadków użycia, które wymagają długoterminowych rekordów interakcji elektronicznych, ponieważ Klient może ładować wyeksportowane pliki z powrotem do interfejsu użytkownika usługi Tealeaf CX on Cloud w celu odtworzenia sesji. Klient może planować i monitorować zadania związane z eksportem oraz nimi zarządzać.

Opłata za subskrypcję usługi Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on obejmuje następujące elementy:

- Funkcja eksportu usługi Tealeaf CX on Cloud Data w okresie przechowywania danych, który jest dostępny w ramach nabytej usługi Tealeaf CX on Cloud.
- Przechowywanie wyeksportowanych danych w pamięci masowej IBM Cloud Object Storage przez trzy dodatkowe dni kalendarzowe. W celu przechowywania wyeksportowanych danych przez okres dłuższy niż 3 dodatkowe dni Klient musi nabyć odrębnie odpowiednią pojemność pamięci masowej.
- Uprawnienia do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze są oparte na Milionie Interakcji Miesięcznie. Wielkość eksportowanych danych jest definiowana na podstawie Interakcji, przy czym maksymalna wielkość Interakcji dla eksportowanych danych wynosi 20 MB. Interakcje, które przekraczają 20 MB, będą zaokrąglane w górę do 20 MB i wliczane do łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie, do jakiej Klient ma uprawnienia. W przypadku przekroczenia przez Klienta

łączonej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie wynikającej z uprawnień będą naliczane opłaty za przekroczenie limitu.

1.3 Usługi konfigurowania

Usługi konfigurowania są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze w momencie ich zamówienia.

1.3.1 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding

Ta usługa wdrażania obejmuje wymienione poniżej usługi zdalnych konsultacji, szkoleń w zakresie produktów i konfiguracji, które umożliwiają wdrożenie Klienta do pracy z usługą IBM Tealeaf CX on Cloud na podstawie alokacji 48 godzin zdalnie świadczonych usług wymienionych poniżej:

- Usługi ułatwiające Klientowi wdrożenie i instrumentację pakietu SDK Tealeaf.
- Usługi szkoleniowe mające na celu przekazanie Klientowi ogólnych informacji na temat produktu i jego użytkowania.

Usługa IBM Tealeaf CX jest nabywana zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie, przy czym jedno Przedsięwzięcie przypada na jednego Klienta. Usługa Zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

1.3.2 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup

Usługa Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup polega na wdrożeniu jednego kompleksowego przypadku użycia, obejmującego zarządzanie projektem, rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację, konfigurację odtwarzania dla zdefiniowanego przypadku użycia, sprawdzanie poprawności danych oraz trzy raporty analityczne (raport lejkowy, raport zachowań klientów oraz raport skutków biznesowych). W ramach tej oferty świadczone są zdalne usługi wdrożeniowe w wymiarze 120 godzin. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.3 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. Bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur są oferowane w wymiarze 16 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analityczne w wymiarze 208 godzin na przestrzeni 6 miesięcy. Usługa ta wygasa po 212 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.
- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analityczne w wymiarze 304 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.4 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń

użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur są oferowane w wymiarze 40 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur w wymiarze 432 godzin na przestrzeni 6 miesięcy. Usługa ta wygasa po 212 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.
- Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur w wymiarze 672 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

W skład usługi Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur przez 12 miesięcy w wymiarze 1080 godzin, a ponadto program AVP One-point przez 12 miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur są świadczone zdalnie w wymiarze 64 godzin w miesiącu przez 12 miesięcy i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i usługi z zakresu nauki o danych. Program AVP One-point obejmuje zdalne usługi spersonalizowanego wsparcia z wyznaczoną imiennie osobą kontaktową, realizowane w wymiarze 10 godzin miesięcznie (łącznie 120 godzin). Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.6 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on

Usługę Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on można dodać do każdego przedsięwzięcia usługowego z zakresu wdrażania i analiz (Deployment and Analytics) w celu umożliwienia integracji z 1 (jedną) Aplikacją dla Urządzeń Mobilnych. Jeśli potrzebna jest integracja z większą liczbą Aplikacji dla Urządzeń Mobilnych, można nabyć więcej takich usług. W ramach tej Usługi Klient otrzymuje 48 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym konfigurację pakietu SDK dla urządzeń mobilnych. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.7 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on

Usługę Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on można dodać do każdego przedsięwzięcia usługowego z zakresu wdrażania i analiz (Deployment and Analytics) w celu umożliwienia ponownej konfiguracji dla 1 (jednego) przypadku użycia. Obejmuje ona 96 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym ponowną konfigurację pakietu SDK, ponowną konfigurację sesji oraz ponowne przeprowadzenie warsztatów z zakresu technologii. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.8 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation obejmuje 40 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym wartościowanie celów i możliwości w zakresie doświadczeń klientów oraz opracowanie przewodnika przejścia, który ułatwi lepsze i efektywniejsze wykorzystanie usługi Tealeaf CX on Cloud. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.9 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis obejmuje 16 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym proaktywne monitorowanie znanych problemów serwisu w czasie rzeczywistym, generowanie alertów i tworzenie raportów o największych zmianach. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.3.10 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis obejmuje 40 godzin zdalnie świadczonych usług. Jej głównym celem jest lepsze zharmonizowanie celów informatycznych i biznesowych. Określa ona priorytety problemów dotyczących serwisu WWW na podstawie ich wpływu na działalność przedsiębiorstwa i dostarcza rozwiązanie problemu z prawem pierwszeństwa. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

1.4 Zdalne usługi bieżące w ramach subskrypcji

Usługi bieżące dostępne w ramach subskrypcji są nabywane zgodnie z opłatami za Przedsięwzięcie i wykazywane na fakturze w momencie ich zamówienia.

1.4.1 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing to usługa oferowana w ramach subskrypcji. Każde uprawnienie obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 16 godzin miesięcznie. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu. Świadczenie tej usługi zostanie zakończone wraz z zakończeniem subskrypcji rozwiązania Tealeaf CX on Cloud.

1.4.2 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing to usługa oferowana w ramach subskrypcji. Każde uprawnienie obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 40 godzin miesięcznie. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu. Świadczenie tej usługi zostanie zakończone wraz z zakończeniem subskrypcji rozwiązania Tealeaf CX on Cloud.

1.4.3 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing to usługa oferowana w ramach subskrypcji. Każde uprawnienie obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 64 godzin miesięcznie. Obejmuje ona konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurację raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i usługi z zakresu nauki o danych, a ponadto, w ramach programu AVP One-point, 10 godzin zdalnego spersonalizowanego wsparcia z wyznaczoną imiennie osobą kontaktową. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu. Świadczenie tej usługi zostanie zakończone wraz z zakończeniem subskrypcji rozwiązania Tealeaf CX on Cloud.

1.4.4 Usługa IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing

Usługa Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing to zdalnie świadczona usługa oferowana w ramach subskrypcji, udostępniająca spersonalizowane usługi wsparcia w wymiarze 10 godzin miesięcznie dla każdego przedsięwzięcia. Zapewnia spersonalizowane wsparcie rozwiązania Tealeaf CX on Cloud i komunikację z jedną osobą kontaktową ds. technicznych. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu. Świadczenie tej usługi zostanie zakończone wraz z zakończeniem subskrypcji rozwiązania Tealeaf CX on Cloud.

2. Ochrona Zawartości i danych

Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady

przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Po wprowadzeniu zmian w Usłudze Przetwarzania w Chmurze IBM będzie w razie potrzeby aktualizować Specyfikacje Techniczne. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaje lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej

miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w Miesiącu Obowiązania Umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za Miesiąc Obowiązania Umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,9%	2%
Mniejszy niż 99%	5%
Mniej niż 95%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przejsców w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

3.3 Zastrzeżenie

Umowa dotycząca Poziomu Usług nie jest dostępna dla Usług Przetwarzania w Chmurze oznaczonych jako „Connector”.

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu wsparcia oraz telefonicznie. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Autoryzowany Użytkownik. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Million Interakcji (MI). Interakcja oznacza interakcję z aplikacją przechwyconą przez Usługę Przetwarzania w Chmurze na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź [„Wejście”] za pośrednictwem protokołu HTTP lub HTTPS) lub w inny sposób. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia MI

umożliwiający obsługę stosownej liczby Interakcji w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.

5.2 Opłaty wstępne

Za każdą zamówioną usługę konfiguracji będzie naliczana jednorazowa opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w rocznym okresie subskrypcji 12-krotnie przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za przekroczenie limitu zgodnie z opłatami za przekroczenie limitu określonymi w odpowiednim dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.

5.4 Częstotliwość rozliczeń

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

Jeśli okaże się, że dozwolona liczba i rozmiar sesji analizy behawioralnej może spowodować przestoje w świadczeniu usługi, Usługa Przetwarzania w Chmurze podejmie działania w celu skorygowania nieprawidłowego zakresu używania produktu, aby umożliwić IBM wywiązanie się z Umów dotyczących Poziomu Usług.

7.2 Oprogramowanie Pomocnicze

Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga zastosowania oprogramowania pomocniczego, które Klient pobiera do swoich systemów, aby ułatwić sobie korzystanie z tej usługi. Klient może używać oprogramowania pomocniczego wyłącznie w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Oprogramowanie pomocnicze jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („AS-IS”).

7.3 Wyłączenie danych osobowych dotyczących zdrowia i zawartości podlegającej regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje dotyczące zdrowia.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności ze standardami Payment Card Industry (PCI) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych PCI.

Klienci Akamai nie powinni wysyłać domen z danymi PCI.

7.4 Przechowywanie danych

Wszystkie dane są przechowywane i usuwane na podstawie przewijanego przedziału czasu, zgodnie z koncepcją „pierwszy przyszedł – pierwszy wyszedł”. Dane są przechowywane przez określony czas, a po jego upływie usuwane. Przewijany czas przechowywania danych rozpoczyna się, gdy dane zaczynają napływać do systemu, a następnie jest codziennie aktualizowany.

W ramach subskrypcji na usługę IBM Tealeaf CX on Cloud Klient otrzymuje przydział określonej ilości pamięci masowej zgodnie ze swoimi uprawnieniami do miesięcznej ilości danych MI. Jest to przydział dostępny do wykorzystania w ramach używanego przez Klienta rozwiązania IBM Tealeaf CX on Cloud. W przypadku przekroczenia swojego przydziału pamięci masowej Klient musi usunąć dane dotyczące starszych zdarzeń, wymiarów i raportów, aby ponownie zmieścić się w limicie. Jeśli Klient nie zrobi tego w ciągu 30 dni, okres przechowywania danych zostanie skrócony odpowiednio do zwiększonej pojemności pamięci masowej.

7.5 Używanie Danych Klienta przez IBM

IBM może używać danych Klienta na potrzeby wewnętrznych prac badawczych, testowych i programistycznych wykonywanych w środowiskach pozaprodukcyjnych, z zastrzeżeniem, że IBM usunie uprzednio z tych danych wszelkie cechy, które mogłyby ujawnić tożsamość Klienta lub prawnie zastrzeżone aspekty jego procesów biznesowych. Klient może zabronić takiego wykorzystania jego danych do celów pozaprodukcyjnych, kontaktując się z działem wsparcia technicznego.