

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

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 podpora, pri čemer morata s tem soglašati IBM in naročnik. Pravica do dodatnih aplikacijskih profilov ne bo nerazumno zavrnjena.

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 s hranjenih 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 podpora, 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 vpoglede 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 zmožnost 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 pooblaščenno mesečno količino milijonov interakcij. Presežki se zaračunajo, če naročnik preseže skupno število pooblastil za mesečno količino milijonov interakcij.

1.3 Storitve nastavitve

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 ljaku, poročilo o vedenju strank, poročilo o vplivu na poslovanje). Ta storitev zagotavlja 120 ur oddaljenih 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) oddaljenih 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) oddaljenih 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) oddaljenih 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 oddaljenih 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.

1.4 Oddaljene redne naročniške storitve

Redne naročniške storitve je mogoče kupiti na podlagi metrike zaračunavanja, ki temelji na sodelovanju, in bodo zaračunane ob naročilu.

1.4.1 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.

1.4.2 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.

1.4.3 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. Neuporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev 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 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. Neuporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev Tealeaf CX on Cloud.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede zadržanja in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije zaščite podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbran naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitve v oblaku uporablja več podatkovnih listov. IBM bo po potrebi posodobil podatkovne liste, kadar pride do sprememb v storitvi v oblaku. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini in ni na voljo v lokalnem jeziku. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Naslednji podatkovni listi, ki jih lahko IBM spremeni, veljajo za storitev v oblaku in možnosti, ki so na voljo v povezavi z njo.

Povezave do ustreznih delovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov, ki je na voljo na spletnem mestu <http://ibm.com/dpa> ter dodatki DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključeni v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot dodatki DPA.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi

težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitve v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitve v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

3.3 Izključitev

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

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnega sistema za podporo in telefona. V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki imajo dostop do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvijo v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

- Milijon interakcij (MI-ji) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve 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 MI, da z njimi pokrije število obdelanih interakcij med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku v letnem naročniškem obdobju za dvanajstkrat (12) preseže pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, bo naročniku izdan račun za presežek v skladu s cenami presežkov, ki so navedene v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.4 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, gradnja, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih ali navigacijskih sistemov oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve v oblaku privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

Če je ugotovljeno, da lahko število in velikost sej analitike vedenja povzročita izpad storitve, bo storitev v oblaku popravila nepravilno uporabo produkta in zagotovila, da IBM deluje skladno s svojimi pogodbami o ravni storitev.

7.2 Podporna programska oprema.

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".

7.3 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.

7.4 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 zavržejo, 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.

7.5 Uporaba naročnikovih podatkov s strani IBM-a

Naročnikove podatke lahko IBM uporabi za interne raziskave, testiranje in razvoj v neprodukcijskem okolju pod pogojem, da IBM najprej odstrani vse značilnosti, ki bi lahko razkrile identiteto naročnika ali njemu lastne poslovne procese. Naročnik se lahko odloči, da njegovi podatki ne bodo uporabljeni za take neprodukcijske namene, kar stori tako, da se obrne na tehnično podporo.