

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud (Bulut üzerinde IBM Tealeaf Müşteri Deneyimi)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud, geleneksel web, yerel mobil ve mobil/duyarlı web uygulamalarına yönelik bir analitik çözümdür. Çözüm, Müşterilerin büyük ve karmaşık veri kümeleri içerisinden davranış sorunlarını analiz ederek genel son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Uygulama etkileşimleri, aygıt bilgileri ve kullanıcı bağlamı gibi veriler yakalanacak ve IBM tarafından barındırılan ortama gönderilecektir. IBM Tealeaf CX on Cloud, Müşterinin sonuçlarını neredeyse anında tüketmesine olanak sağlayan çeşitli "kullanıma hazır" raporlar ve gösterge panolarıyla birlikte sunulmaktadır. Kullanıcılar, önceden tanımlanmış raporlara ve gösterge panolarına ek olarak, daha belirli analitik gereksinimlerini karşılamak için hem raporları hem de gösterge panolarını özelleştirebilir.

IBM Tealeaf CX on Cloud temel paketine aşağıda belirtilenler dahildir:

a. Uygulama Profilleri

Abonelik ücretine 10 adede kadar Uygulama Profilini yapılandırma becerisi dahildir. Bir Uygulama Profili, kullanıcıya atanabilen ilişkili izinleri bulunan bir raporlama varlığıdır. Bir Uygulama Profili, genellikle tek bir uygulama ya da bir Web sitesi ile bire bir eşlenir. Müşteri, raporlama amaçlarıyla çok sayıda uygulamayı ve/veya Web sitesini tek bir Uygulama Profiline birleştirmek istiyorsa, IBM Tealeaf Laboratuvar Hizmetleri ekibi ile görüşmelidir.

İlk Uygulama Profili IBM tarafından yapılandırılacaktır ve Bulut Hizmeti tahsis edildiğinde kullanılabilir olacaktır. 10 adetten fazla Uygulama Profili gerekli ise, IBM Destek birimine bir talep iletilir ve IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek Uygulama Profillerinin sağlanmasından makul bir gerekçe olmaksızın imtina edilmeyecektir.

b. Yetkili Kullanıcılar

Abonelik ücretine 50 Yetkili Kullanıcı dahildir. Dahil edilen 50 Yetkili Kullanıcının üzerinde gerekli olan her ek Yetkili Kullanıcı için IBM Tealeaf CX on Cloud Ek Kullanıcıları satın alınabilir.

c. Veri Saklama Dönemleri

Bu Bulut Hizmetine ilişkin abonelik ücretine aşağıda belirtilen veri saklama dönemleri dahildir:

- (1) 12 aylık periyodik Raporlama Verileri. Raporlama Verileri, Bulut Hizmetinin içerdiği raporlarla ve gösterge panolarıyla ilişkili ölçü ve boyutlar olarak tanımlanmıştır.
- (2) Yedi (7) takvim günlük periyodik Yakalama Verileri. Yakalanan Veriler, Tealeaf yazılım geliştirme setinden toplanan veriler olarak tanımlanmıştır.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 SIBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension (Raporlama Verileri Saklama Süresini Uzatma)

Reporting Data Retention Extension, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Bunlar aşağıda verilmektedir:

- Toplamda azami 24 aylık periyodik Raporlama Verisi depolama için ek 12 aylık periyodik Raporlama Verisi saklama.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension (Yakalama Verileri Saklama Süresini Uzatma)

Capture Data Retention Extension, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Capture Data Retention Extension, Tealeaf CX on Cloud Capture Data ile 7 günlük temel saklamaya ek olarak aşağıdaki artışlarla sağlanır:

- 7 ek gün
- 14 ek gün
- 21 ek gün
- 49 ek gün
- 77 ek gün
- 105 ek gün

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users (Ek Kullanıcılar)

Bu hizmet, IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliğiyle sağlanan 50 adede ek olarak ek yetkili kullanıcılar satın alma seçeneği sağlar.

1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud, Müşterilere, kullanıcıların kendi web siteleriyle ve mobil içerikleriyle nasıl etkileşim kurduklarını anlamalarına yardımcı olmak üzere tasarlanmış kullanılabilirlik analitiği sağlayan bir eklenti çözümüdür. Tealeaf CX Overstat on Cloud, ısı haritaları, bağlantı analitiği, form analitiği, uyarı haritaları ve erişilebilirlik yer paylaşımları gibi bazı kullanılabilirlik yer paylaşımları oluşturur. Bu çözüm, Müşteriye, kullanılabilirlik konusundaki karmaşıklığı azaltmaya ve finansal etkiyle mücadele edip bu etkinin miktarını ölçmeye yardımcı olmak üzere tüm kullanıcılara ilişkin toplu verileri ve tek tek kullanıcı oturumlarında ayrıntıya inme yeteneğini sağlar.

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- En fazla 250 adet anlık görüntü yakalama yeteneği. Anlık görüntü, kullanılabilirlik verilerinin toplanabildiği ve raporlanabildiği bir sayfa ya da ekrandır. 250'den fazla anlık görüntü gerekirse, IBM Destek birimine bir talep iletilir ve bu IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek anlık görüntülerin sağlanmasından makul bir gerekçe olmaksızın imtina edilmeyecektir.
- Bir (1) aylık periyodik raporlama verileri. Raporlama verileri, Tealeaf CX Overstat on Cloud yazılımının içerdiği raporlarla ve yer paylaşımlarıyla bağlantılı ölçü ve boyutlar olarak tanımlanır.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector (Akamai Bağlayıcısı)

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector, Müşterilerin hata kodları, BOT ve önbelleğe alınmış trafik gibi Akamai ağı verilerini Tealeaf CX on Cloud olanağına göndermesine olanak sağlar. Bu, Müşterilerin son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olması için Tealeaf CX on Cloud'un davranış analitiğine sunulan verileri tamamlar. Müşteri, halihazırda bir Akamai Müşterisi olmalıdır. Kullanıcı sayısı, Müşterinin temel Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile sınırlıdır. Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector abonelik ücretine yedi (7) takvim günlük periyodik Yakalama Verileri dahildir.

Bu Bulut Hizmetine ilişkin yetkiler, Aylık Milyon Etkileşim esas alınarak ölçülür. Bir "Etkileşim", bir nesneye erişim için bir Akamai sunucusuna yönelik HTTP "Ziyaret" isteği olarak tanımlanır. Akamai Ziyaretinin azami boyutu, 100 KB boyutunda aktarılan veridir. Bir Akamai Ziyareti boyutunun 100 KB'yi aşması durumunda, Müşterinin Aylık Milyon Etkileşim yetkisinden düşülecek toplam Etkileşim sayısının belirlenmesi için toplam Akamai Ziyareti boyutu 100 KB'ye bölünecek ve bir üst tam sayıya yuvarlanacaktır. Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısının aşılması durumunda limit aşımı ücretleri fatura edilecektir.

1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension (Akamai Bağlayıcısı Yakalama Verileri Saklama Süresini Uzatma)

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerini daha uzun bir süre için saklaması amacıyla bir seçenek sunar. Capture Data Retention Extension, aşağıdaki artışlarla sağlanır ve temel Tealeaf CX on Cloud aboneliğinin yedi (7) takvim günlük Yakalama Verileri Saklama süresine eklenir. Müşteri, temel Tealeaf CX on Cloud aboneliği ve Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector eklentisi için aynı sayıda periyodik Yakalama Verileri Saklama takvim günü sayısına sahip olmalıdır.

- 7 ek gün
- 14 ek gün
- 21 ek gün
- 49 ek gün
- 77 ek gün
- 105 ek gün

1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On (Ağ Yakalama Verileri Eklentisi)

Network Capture Add-On, Müşterilere, ağ trafiği verilerini ek müşteri öngörülerini amacıyla IBM Tealeaf CX on Cloud yazılımına gönderme seçeneği sunan bir karma bulut çözümdür. Bu çözüm, tüm kullanıcı oturumlarında ağ trafiğinin pasif olarak yakalanmasını destekler ve Müşterinin, ağ ve sunucu hatalarını takip eden olayları yapılandırıp değerlendirmesine ve kullanıcı deneyimini etkileyen performans sorunlarını izlemesine olanak tanır. Ayrıca, Müşteriler, yaşadıkları sorununun temel nedenini anlamak amacıyla HTML isteğini ve yanıt verilerini değerlendirmek üzere münferit oturumlarda ayrıntıya inebilirler. Bu çözüm, Müşterilerin, ağ trafiğini bulut ortamına yönlendirmek için ihtiyaç duyulan ve müşteri tesisinde barındırılan basit bir altyapı seti kurmalarını ve sürdürmelerini gerektirir.

Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- 7 takvim günlük periyodik Ağ Yakalama Verileri.
- Web uygulamasının tüm isteklerini ve yanıtlarını yakalayan Pasif Yakalama Uygulaması.
- İsteği ve yanıt verilerini işleyen, hassas verileri filtreleyen veya şifreleyen ve verileri IBM Tealeaf CX on Cloud'a yönlendiren Veri Aktarımı Uygulaması.

1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On (Ağ Yakalama Verilerini Saklama Eklentisi)

Network Capture Data Retention Extension Add-On, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Raporlama Yakalama Verileri depolamasının toplamda en fazla 14 günlük süreyle periyodik depolaması için Ağ Yakalama Verilerine yönelik ek 7 takvim günlük periyodik saklama.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On (Veri Dışa Aktarma Eklentisi)

Oturum dışa aktarma, oturumların tanımlanan kriterler doğrultusunda dışa aktarılmasına olanak sağlar. Müşteriler, oturumları kullanım senaryolarına bağlı olarak farklı biçimlerde dışa aktarabilirler. Müşteriler, Tealeaf CX on Cloud işlenmemiş oturum verilerini karşıdan yükleme özelliği ile veri analizini gerçekleştirebilirler. Müşteriler ayrıca, oturumun yeniden izlenmesi için dışa aktarılmış olan dosyayı yeniden Tealeaf CX on Cloud kullanıcı arabirimine yükleyebilir ve uzun süreli çevrimiçi etkileşim kayıtlarını gerektiren çeşitli kullanım senaryolarının çözülmesine olanak sağlayabilirler. Müşteriler, dışa aktarma görevlerini zamanlayabilir, yönetebilir ve izleyebilirler.

Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- Satın alınan Tealeaf CX on Cloud saklama süresi içerisindeki Tealeaf CX on Cloud Data'nın dışa aktarma yeteneği.
- Dışa aktarılan verilerin IBM Cloud Object Storage üzerinde üç ek takvim günü boyunca saklanması. Müşteri, dışa aktarılan verileri 3 ek günden daha uzun süre saklamak için ayrı olarak depolama kapasitesi satın almalıdır.
- Bu Bulut Hizmetine ilişkin yetkiler, Aylık Milyon Etkileşim esas alınarak ölçülür. Dışa aktarılan verilerin boyutu bir "Etkileşim" olarak tanımlanır ve dışa aktarılan verilerin azami Etkileşim boyutu 20 MB'dir. 20 MB'yi aşan etkileşimler, bir üst 20 MB basamağına yuvarlanacak ve Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısından düşülecektir. Müşterinin yetkili olduğu toplam Aylık Milyon Etkileşim sayısının aşılması durumunda limit aşımı ücretleri fatura edilecektir.

1.3 Kurulum Hizmetleri

Kurulum hizmetleri, Taahhüt ücret ölçüsü kullanılarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır.

1.3.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service (Alıştırma Hizmeti)

Bu devreye alma hizmeti, Müşterinin aşağıda listelenen uzaktan sağlanan hizmetlerin 48 saatlik tahsisi doğrultusunda, IBM Tealeaf CX on Cloud olanağına alıştırılması için aşağıda belirtilen uzaktan danışmanlık, ürün eğitimi ve yapılandırma hizmetlerini sağlar:

- Tealeaf yazılım geliştirme setinin uygulanmasında ve araç olarak kullanılmasında Müşteriye yardımcı olunması.
- Müşteriyi genel ürün bilgileri ve genel kullanım konusunda eğitmek için eğitim sağlanması.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service, Müşteri başına bir Taahhüt olmak üzere Taahhüt başına satın alınır. Uzaktan Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin kullanılabilir olduğunun Müşteriye bildirildiği tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service (Hızlı Başlangıç Kurulum Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services, proje yönetimi, özel veri yakalama gereksinimleri için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, optimizasyonlar, gelişmiş/özel SDK yapılandırmaları, tanımlanmış kullanım senaryosu için Kayıttan İzleme yapılandırmaları, veri geçerliliğini denetleme ve 3 analitik rapor (Funnel Raporu, Müşteri Davranışı Raporu, İş Etkisi Raporu) dahil olmak üzere bir adet uçtan uca kullanım senaryosunu devreye alır. Bu hizmet, 120 saatlik uzaktan sunulan devreye alma hizmetleri sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service (Temel Devreye Alma ve Analitik Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, kapsamlı bir kurulum paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmet sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve "bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi"ne ilişkin rapor yer alır. Kesintisiz en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 16 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 208 saatlik hizmetle altı ay boyunca kapsamlı kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 304 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, kapsamlı bir kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmet sağlar. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve "bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi"ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan özel deneyim araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 40 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 432 saatlik hizmetle altı ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 672 saatlik hizmetle on iki ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmeti birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service (Gelişmiş Devreye Alma ve Analitik 12 Aylık Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service, sağladığı 1.080 saatlik hizmetle 12 ay boyunca kapsamlı bir kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan bir kesintisiz hizmeti ve AVP One-point Programını birleştirir. Kapsamlı pakette, 112 saatlik uzaktan sağlanan devreye alma hizmetleri yer alır. Bunlara, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, kayıt yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve "bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi"ne ilişkin rapor dahildir. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan müşteri deneyimi araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. En iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetler, 12 aylık uzaktan sağlanan hizmetler için ayda 64 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. AVP One-point programı, adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusuyla her ay için 10 saatlik (toplamda 120 saat) uzaktan sunulan kişiye özel destek hizmeti sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

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

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on, bir (1) Mobil Uygulamaya bütünleştirme sağlamak için Deployment and Analytics Service Engagement yazılımlarından herhangi birine eklenebilir. Birden çok Mobil Uygulama için bütünleştirme gerekiyorsa, bu seçenek birkaç kere satın alınabilir. Bu Hizmet, Mobile SDK kurulumuna ilişkin uzaktan sağlanan hizmetlerin gerçekleştirilmesi için 48 saatlik bir süre içerir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service (Kayıttan İzleme Yapılandırma Eklentisi Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on, bir (1) belirli kullanım senaryosu için Kayıttan İzleme (Replay) yapılandırması sağlamak üzere Deployment and Analytics Service Engagement yazılımlarından herhangi birine eklenebilir. Bu çözüm, Kayıttan İzleme SDK yapılandırması, oturum Kayıttan İzleme yapılandırması ve Kayıttan İzleme teknoloji atölyesi içeren 96 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service (Müşteri Deneyimi Araştırma Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Taahhüdü, müşteri deneyimi hedeflerinin ve fırsatlarının değerlendirilmesini ve Tealeaf CX on Cloud yazılımının kullanımını ve değerini artırmak için bir yol haritası geliştirilmesini içeren 40 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service (Bilinen Sorunlar İçin KPI Analizi Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service, web sitelerine ilişkin bilinen sorunların gerçek zamanlı ve proaktif olarak izlenmesini, uyarı ve üst düzey raporlama oluşturulmasını içeren 16 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service (İş Etkisi Analizi Hizmeti)

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service, 40 saatlik uzaktan sağlanan hizmetler sunar. Bu çözüm hizmet, iş ve BT hedeflerinin uyumlulaştırılmasına ilişkin iyileştirmelere odaklanır. İşi etkileyen web sitesi sorunlarına öncelik verir ve öncelikli sorun çözümü sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 90 gün sonra sona erer.

1.4 Uzaktan Devam Eden Abonelik Hizmetleri

Devam eden abonelik hizmetleri, Taahhüt ücret ölçüsü kullanılarak satın alınır ve sipariş edildiğinde faturalandırılacaktır.

1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service (Temel Kesintisiz Hizmet)

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service, her yetki dahilinde aylık 16 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. Bu hizmet, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.

1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service (Standart Kesintisiz Hizmet)

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service, her yetki dahilinde aylık 40 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. Bu çözüm, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizini içerir. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.

1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service (Gelişmiş Kesintisiz Hizmet)

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service, her yetki dahilinde aylık 64 saatlik uzaktan sunulan, en iyi uygulamalar ve analitikten oluşan sürekli hizmetleri sağlar. Bu hizmet, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması, iş etkisi analizini ve veri bilimi hizmetlerini içerir ve AVP One-point programı, adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusu aracılığıyla 10 saatlik uzaktan sağlanan kişiye özel destek hizmeti sağlar. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.

1.4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service (AVP Tek Noktadan Kesintisiz Hizmet)

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service, her yetki kapsamında ayda 10 saatlik kişiye özel destek hizmetleri sunan bir uzaktan sağlanan abonelik hizmetidir. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud yazılımına ilişkin destek için tek bir teknik iletişim sorumlusu aracılığıyla kişiye özel destek hizmeti sağlar. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet, Tealeaf CX on Cloud aboneliği ile eşzamanlı olarak sona erecektir.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfasında ("Veri Sayfası" olarak anılacaktır), işlenmek üzere etkinleştirilen İçeriğin türü, ilgili işlem etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli hususlar dahil olmak üzere Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. IBM, Bulut Hizmetinde değişiklikler yapıldığında Veri Sayfalarını gerektiği şekilde güncelleyecektir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için, IBM tarafından değiştirilebilecek aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir.

Geçerli Veri Sayfalarının Bağlantıları:

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

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliğinin (EU/2016/679) (GDPR) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ek(ler)i geçerli olacaktır ve atıfta bulunulması yoluyla Sözleşmeye dahil edilmiştir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,9'den daha az	%2
%99'dan daha az	%5
%95'ten daha az	%10

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik, yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

3.3 Hariç Tutulan Husus

Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, "Connectors" olarak tanımlanan Bulut Hizmetleri için sağlanmaz.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi destek sistemi ve telefon aracılığıyla sağlanır. IBM'in https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html adresinde bulunan hizmet olarak

sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yetkili Kullanıcı - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Taahhüt, hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdü kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Milyon Etkileşim (ME), Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, Bulut Hizmeti tarafından ağ seviyesinde (örneğin, http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ("İsabet")) ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Etkileşim sayısını karşılamaya yetecek sayıda Milyon Etkileşim yetkisi edinilmelidir.

5.2 Kurulum Ücretleri

Bir kerelik kurulum ücreti, sipariş edilen her kurulum hizmeti için İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin yıllık abonelik süresi boyunca Bulut Hizmetini fiili kullanımının Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyinin on iki (12) katını aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde ifade edilen aşım oranlarına uygun olarak ilgili aşım miktarı için fatura düzenlenir.

5.4 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Ek Koşullar

7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir aboneliği olarak genel erişime açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomatik kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya Bulut Hizmeti hatasının ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

Bulut Hizmeti, izin verilebilir olduğu saptanan davranış analitiği oturumlarının sayısının ve boyutunun hizmet kesintilerine neden olabileceği durumlarda, IBM'in Hizmet Seviyesi Sözleşmelerini yerine getirebilmesini sağlamak için olağandışı ürün kullanımını düzeltecek adımları uygulayacaktır.

7.2 Etkinleştirme Yazılımları

Bulut Hizmeti için, Bulut Hizmeti kullanımını kolaylaştırmak amacıyla Müşterinin kendi sistemlerine karşıdan yüklediği etkinleştirme yazılımının kullanılması gerekir. Müşteri, etkinleştirme yazılımını yalnızca Bulut Hizmetinin kullanımıyla bağlantılı olarak kullanabilir. Etkinleştirme yazılımı "OLDUĞU GİBİ" esasıyla sağlanır.

7.3 Kişisel Sağlık Bilgileri veya Yasal Düzenlemeye Tabi İçeriğin Bulunmaması

Bulut Hizmeti, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

Bulut Hizmeti, Ödeme Kartı Sektörü standardına (PCI) uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Ödeme Kartı Sektörü Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

Akamai müşterileri, Ödeme Kartı Sektörüne ilişkin bilgiler içeren etki alanlarını göndermemelidir.

7.4 Veri Saklama

Tüm veriler, ilk giren ilk çıkar esasına uygun olarak oluşturulan bir periyodik zaman aralığı doğrultusunda saklanır ve kaldırılır. Veriler, belirli bir süre için saklanır ve belirlenen süre sona erdiğinde imha edilir. Periyodik veri saklama dönemleri, verilerin sisteme akmaya başladığı anda başlar ve günlük olarak güncellenir.

IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliği satın alan Müşteriye, aylık MI yetkisi temelinde belirli miktarda veri depolaması tahsis edilir. Bu depolama tahsisi, IBM Tealeaf CX on Cloud çözümü dahilinde Müşteriye sağlanır. Müşteri tahsis edilen depolamayı aşarsa, eski olayları, boyutları ve raporları temizleyerek depolama sınırına uymaya devam etmelidir. Veri saklama süresi, Müşterinin bu eylemi 30 gün içinde gerçekleştirmemesi durumunda, depolama artışını telafi etmek için kısaltılacaktır.

7.5 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM'in öncelikle Müşterinin kimliğini veya özel iş süreçlerini ortaya çıkarabilecek tüm özellikleri ortadan kaldırması kaydıyla, Müşteri verileri, IBM tarafından üretim dışı bir ortamda dahili araştırma, test ve geliştirme amacıyla kullanılabilir. Müşteri, Teknik Destek ile iletişim kurarak, verilerinin, söz konusu üretim dışı amaçlarla kullanılmamasını tercih edebilir.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: