

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud ist eine Analyselösung für konventionelles Web, native mobile Anwendungen und mobile/responsive Webanwendungen. Durch die Analyse von Verhaltensproblemen aus umfangreichen und komplexen Datenmengen liefert die Lösung Einblicke in die Endbenutzererfahrung und unterstützt die Kunden dabei, die Attraktivität für den Endbenutzer zu verbessern. Daten sowie Anwendungsinteraktionen, Gerätedaten und Benutzerkontexte werden erfasst und an die von IBM gehostete Umgebung gesendet. IBM Tealeaf CX on Cloud beinhaltet eine Vielzahl von Standardberichten und Dashboards, die den Kunden die Verarbeitung ihrer Ergebnisse nahezu in Echtzeit ermöglichen. Neben der Nutzung der vordefinierten Berichte und Dashboards können die Benutzer sowohl die Berichte als auch die Dashboards entsprechend ihren jeweiligen Analyseanforderungen anpassen.

Das IBM Tealeaf CX on Cloud-Basispaket enthält Folgendes:

a. Anwendungsprofile

In der Subscription-Gebühr ist die Konfiguration von bis zu 10 Anwendungsprofilen enthalten. Ein Anwendungsprofil ist eine Berichtsentität mit zugehörigen Berechtigungen, die dem Benutzer zugeordnet werden können. Üblicherweise besteht eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen einem Anwendungsprofil und einer einzelnen Anwendung oder Website. Falls der Kunde beabsichtigt, mehrere Anwendungen und/oder Websites zu Berichtszwecken zu einem Anwendungsprofil zusammenzufassen, sollte er sich an das IBM Tealeaf Lab-Services-Team wenden.

Das erste Anwendungsprofil wird von IBM konfiguriert und zusammen mit dem Cloud-Service zur Verfügung gestellt. Werden mehr als 10 Anwendungsprofile benötigt, kann eine entsprechende Anforderung beim IBM Support gestellt werden, die von IBM und vom Kunden genehmigt werden muss, wobei die Zustimmung zur Erstellung zusätzlicher Anwendungsprofile ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.

b. Berechtigte Benutzer

In der Subscription-Gebühr sind 50 berechtigte Benutzer eingeschlossen. Für jeden zusätzlich benötigten berechtigten Benutzer kann IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users erworben werden.

c. Datenaufbewahrungsfristen

In der Subscription-Gebühr für den Cloud-Service sind die folgenden Datenaufbewahrungsfristen eingeschlossen:

- (1) Rollierende Reporting Data (Berichtsdaten) für 12 Monate. Reporting Data sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Dashboards im Cloud-Service zugeordnet sind.
- (2) Aufbewahrung der erfassten Daten (Capture Data) für sieben (7) Kalendertage auf rollierender Basis. Capture Data sind als Datensammlungen definiert, die mit dem Tealeaf SDK erfasst werden.

1.2 Optionale Features

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- Aufbewahrung der Reporting Data für weitere 12 Monate auf rollierender Basis für einen Gesamtzeitraum von maximal 24 Monaten

- b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- Capture Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist in den folgenden Inkrementen zur Verlängerung der Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention-Basisaufbewahrungsfrist von 7 Tagen verfügbar:
- 7 zusätzliche Tage
 - 14 zusätzliche Tage
 - 21 zusätzliche Tage
 - 49 zusätzliche Tage
 - 77 zusätzliche Tage
 - 105 zusätzliche Tage
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- Bietet die Möglichkeit zum Erwerb weiterer berechtigter Benutzer zusätzlich zu den 50 berechtigten Benutzern, die Bestandteil der Subscription für Tealeaf CX on Cloud sind.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- Das Network Capture Add-On ist eine Hybrid-Cloud-Lösung, die den Kunden die Möglichkeit zum Senden ihrer Netzverkehrsdaten an IBM Tealeaf CX on Cloud bietet, um weitere Einblicke in das Kundenverhalten zu gewinnen. Diese Lösung unterstützt die passive Erfassung des Netzverkehrs für alle Kundensitzungen und ermöglicht dem Kunden die Konfiguration und Auswertung von Ereignissen, die Netz- und Serverfehler verfolgen sowie Leistungsprobleme überwachen, die sich auf das Kundenerlebnis auswirken. Ferner können die Kunden einzelne Sitzungen detailliert analysieren, um die HTML-Anfrage- und -Antwortdaten auszuwerten und so die eigentliche Fehlerursache eines Kundenproblems zu verstehen. Bei dieser Lösung müssen die Kunden eine einfache On-Premise-Infrastruktur installieren und warten, die für die Weiterleitung des Netzverkehrs an die Cloudumgebung erforderlich ist.
- Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für das Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On:
- Erfasste Netzverkehrsdaten (Network Capture Data) für 7 Kalendertage auf rollierender Basis
 - Passive Erfassungsanwendung, die alle Anfragen und die Antwort der Webanwendung erfasst
 - Datenübertragungsanwendung, die die Anfrage- und Antwortdaten verarbeitet, sensible Daten filtert oder verschlüsselt und die Daten an IBM Tealeaf CX on Cloud weiterleitet
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On
- Das Network Capture Data Retention Extension Add-On bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:
- Aufbewahrung der Network Capture Data für weitere 7 Kalendertage auf rollierender Basis für einen Gesamtzeitraum von maximal 14 Tagen auf rollierender Basis

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalles durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 50 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 50 Minuten Ausfallzeit = 43.150 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,8 % in einem Vertragsmonat
---	--

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird, wie nachstehend beschrieben, per E-Mail, über ein Onlineunterstützungssystem und telefonisch bereitgestellt. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Eine Million Interaktionen (MIs)** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Interaktion ist eine digitale Interaktion mit einer Anwendung, die vom Cloud-Service entweder auf Netzebene (z. B. ein Anfrage-/Antwortpaar „Hit“ über http oder https) oder anderweitig erfasst wird. Der Kunde muss ausreichende MI-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Interaktionen abzudecken, die während des Messzeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- c. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden in einem Quartal (basierend auf einem Kalenderjahr, das am 1. Januar beginnt) die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Dreifache überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

5.4 Gebühren für Remote Services

Remote Services werden nach der Gebührenmetrik für Kundenprojekte erworben und bei Bestellung in Rechnung gestellt.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Dieser Onboarding-Service bietet die folgenden Fernberatungsleistungen sowie Produktschulung und Konfiguration für das Onboarding des Kunden in IBM Tealeaf CX on Cloud basierend auf der Auswahl der nachstehend aufgeführten fern erbrachten Services:

- Beinhaltet bis zu 24 Stunden an Services zur Unterstützung des Kunden bei der Implementierung und Instrumentierung des Tealeaf Software Development Kits (SDK)
- Beinhaltet bis zu 24 Stunden für Schulungen, in denen dem Kunden allgemeine Produktinformationen und Kenntnisse zum Umgang mit dem Produkt vermittelt werden

Der IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service wird pro Kundenprojekt auf der Basis von einem (1) Kundenprojekt pro Kunde erworben. Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Die Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services bieten ein erweitertes Setup-Paket sowie einen fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice, der entweder mit einer Servicelaufzeit von sechs (6) oder zwölf (12) Monaten verfügbar ist. Das erweiterte Setup-Paket umfasst 112 Stunden an fern erbrachten erweiterten Bereitstellungsservices und beinhaltet SDK-Erweiterungen sowie Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, SDK-Optimierungen, Wiedergabekonfiguration (bis zu 3 Anwendungsfälle), Datenvalidierung und einen Bericht der 'KPI-Analyse bekannter Probleme'. Die fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices im Rahmen der 6- oder 12-monatigen Laufzeit der fern erbrachten Services umfassen 16 Stunden pro Monat und bestehen aus einer fortlaufenden Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses und einer Business-Impact-Analyse.

- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service umfasst 208 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket und ein fortlaufender Analyseservice über einen Zeitraum von sechs Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 212 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service umfasst 304 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket und ein fortlaufender Analyseservice über einen Zeitraum von zwölf Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Die Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services bieten ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket sowie einen fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice, der mit einer Servicelaufzeit von sechs (6) oder zwölf (12) Monaten verfügbar ist. Das erweiterte Setup-Paket umfasst 112 Stunden an fern erbrachten erweiterten Bereitstellungsservices und beinhaltet SDK-Erweiterungen sowie Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, SDK-Optimierungen, Wiedergabekonfiguration (bis zu 3 Anwendungsfälle), Datenvalidierung und einen Bericht der 'KPI-Analyse bekannter Probleme'. Das Best-Practices-Paket besteht aus 80 Stunden, die für die fern durchgeführte Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse aufgewendet werden. Die fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices im Rahmen der 6- oder 12-monatigen Laufzeit der fern erbrachten Services umfassen 40 Stunden pro Monat und bestehen aus einer fortlaufenden Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses und einer Business-Impact-Analyse.

- Der IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service umfasst 432 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von sechs Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 212 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
 - Der IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service umfasst 672 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von zwölf Monaten kombiniert werden. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Start des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
- Die Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services umfassen 1.080 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von zwölf Monaten kombiniert werden, und das AVP-One-point-Programm für einen Zeitraum von 12 Monaten. Das erweiterte Setup-Paket umfasst 112 Stunden an fern erbrachten erweiterten Bereitstellungsservices und beinhaltet SDK-Erweiterungen sowie Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, SDK-Optimierungen, Wiedergabekonfiguration (bis zu 3 Anwendungsfälle), Datenvalidierung und einen Bericht der 'KPI-Analyse bekannter Probleme'. Das Best-Practices-Paket besteht aus 80 Stunden, die für die fern durchgeführte Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse aufgewendet werden. Die fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservices umfassen 64 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten und bestehen aus einer fortlaufenden Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses, einer Business-Impact-Analyse und Data-Science-Services. Das AVP-One-point-Programm umfasst 10 Stunden für einen fern erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service
- Die Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services umfassen 232 Stunden für einen fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von 12 Monaten. Das Servicepaket beinhaltet eine von einem Analysten per Fernzugriff durchgeführte tief greifende Statusprüfung (Health Check) mit einem Stundenkontingent von 40 Stunden sowie einen fern erbrachten fortlaufenden Service mit 16 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten, der aus einer Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses und einer Business-Impact-Analyse besteht. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service
- Die Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services umfassen 520 Stunden für einen fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von 12 Monaten. Das Servicepaket beinhaltet eine von einem Analysten per Fernzugriff durchgeführte tief greifende Statusprüfung (Health Check) mit einem Stundenkontingent von 40 Stunden sowie einen fern erbrachten fortlaufenden Service mit 40 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten, der aus einer Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses und einer Business-Impact-Analyse besteht. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.
- g. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service
- Die Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services umfassen 928 Stunden für einen fern erbrachten fortlaufenden Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von 12 Monaten. Das Servicepaket beinhaltet eine von einem Analysten per Fernzugriff durchgeführte tief greifende Statusprüfung (Health Check) mit einem Stundenkontingent von 40 Stunden, einen fern erbrachten fortlaufenden Service mit 40 Stunden pro Monat über einen Zeitraum von 12 Monaten, der aus einer Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung und Berichtskonfiguration, einer Untersuchung des Kundenerlebnisses, einer Business-Impact-Analyse sowie Data-Science-

Services besteht, und das AVP-One-point-Programm, das 10 Stunden für einen fern erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice umfasst, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während dessen Laufzeit verwendet werden darf. Sollte in der Aktivierungssoftware Beispielcode enthalten sein, so darf der Kunde abgeleitete Werke des Beispielcodes für die Nutzung mit dem Cloud-Service erstellen. Die Bedingungen separater Lizenzvereinbarungen, die der Aktivierungssoftware beigelegt sind, kommen ebenfalls zur Anwendung, soweit sie nicht durch diesen Abschnitt eingeschränkt werden. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang vor den beigelegten Lizenzvereinbarungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Aktivierungssoftware bei Ablauf oder Kündigung des Cloud-Service zu entfernen.

8. Zusätzliche Informationen

8.1 Keine persönlichen Gesundheitsdaten

Der Cloud-Service ist nicht für die Einhaltung des von den USA erlassenen Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) ausgelegt und darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung persönlicher Gesundheitsdaten verwendet werden.

8.2 Datenaufbewahrung

Alle Daten werden basierend auf einem rollierenden Zeitfenster nach dem FIFO-Prinzip (First gespeichert und gelöscht). Die Daten werden für einen bestimmten festgelegten Zeitraum gespeichert und dann bei Ablauf des angegebenen Zeitfensters gelöscht. Das rollierende Zeitfenster für die Datenaufbewahrung beginnt, sobald Daten in das System gelangen, und wird täglich aktualisiert.

Durch den Erwerb einer Subscription für IBM Tealeaf CX on Cloud wird dem Kunden ein Datenspeicher mit einer bestimmten Größe zugeteilt, der von seiner monatlichen MI-Berechtigung abhängig ist. Dieses Speicherkontingent wird dem Kunden innerhalb der IBM Tealeaf CX on Cloud-Lösung bereitgestellt. Bei Überschreitung des zugeteilten Speichers muss der Kunde zur Einhaltung der Speichergrenze alte Ereignisse, Dimensionen und Berichte löschen. Falls der Kunde diese Aktion nicht innerhalb von 30 Tagen durchführt, wird seine Datenaufbewahrungsdauer verkürzt, um den erhöhten Speicherbedarf zu kompensieren.

8.3 Nutzung von Kundendaten durch IBM

IBM darf Kundendaten für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwenden, sofern IBM vorab alle Merkmale entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität oder die proprietären Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung wenden.