

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 是一款针对传统 Web、本机移动和移动/响应 Web 应用程序的分析解决方案。该解决方案旨在通过分析大量复杂数据集中的行为问题，帮助客户了解并改善最终用户整体体验。将捕获包括应用程序交互、设备信息和用户上下文的数据，并将其发送至 IBM 托管的环境。IBM Tealeaf CX on Cloud 随附有大量“即取即用”的报告，以及帮助客户近乎即时地使用其结果的仪表板。除了预定义的报告和仪表板外，用户还可以定制报告和仪表板，满足更具体的分析需要。

IBM Tealeaf CX on Cloud 基本软件包包括以下项：

a. 应用程序概要信息

此订购费用中包含了可配置最多 10 个应用程序概要信息的能力。应用程序概要信息是一个具有可分配给该用户的关联许可权的报告实体。通常应用程序概要信息具有与单个应用程序或 Web 站点的一对一映射。如果客户出于报告目的而希望将多个应用程序和/或 Web 站点整合到一个应用程序概要信息中，客户应咨询 IBM Tealeaf Lab Services 团队。

第一个应用程序概要信息将由 IBM 配置，并在提供 Cloud Service 时可用。如果需要 10 个以上的应用程序概要信息，可向 IBM 支持提交请求，并经由 IBM 和客户的同意。一般不会无理拒绝增加应用程序概要信息的请求。

b. 授权用户

订购费用包含 50 个授权用户。对于超过 50 个授权用户的每个额外授权用户，可以购买 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users。

c. 数据保留期

在 Cloud Service 的订购费用中包含以下数据保留期限：

- (1) 12 个月滚动报告数据。报告数据定义为与 Cloud Service 产品中的报告和仪表板关联的计量和维度。
- (2) 七 (7) 个日历滚动捕获数据。捕获数据定义为源于 Tealeaf SDK 的数据收集。

1.2 可选功能部件

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素，也就是说：

- 额外的 12 个月报告数据滚动保留时间，最多共 24 个月的滚动报告数据存储。

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素。Capture Data Retention Extension 在 7 天 Tealeaf CX on Cloud Capture Data 保留期的基础上，按以下增量提供：

- 延长 7 天
- 延长 14 天
- 延长 21 天
- 延长 49 天
- 延长 77 天

- 延长 105 天

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

除 IBM Tealeaf CX on Cloud 订购中所提供的 50 名授权用户以外，提供购买额外授权用户的选项。

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On 是混合云解决方案，可以让客户将其网络流量数据发送至 IBM Tealeaf CX on Cloud 以获取额外的客户洞察。该解决方案支持被动捕获所有客户会话的网络流量，并允许客户配置和评估事件，以跟踪网络和服务器错误并监视影响客户体验的性能问题。此外，客户可以向下钻取个别会话以评估 HTML 请求和响应数据，了解客户问题的根本原因。该解决方案要求客户安装并维护将网络流量发送至云环境所需的轻量级本地基础架构。

Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On 的订购费中包含的内容如下所示：

- 7 个历日滚动网络捕获数据。
- 被动捕获应用程序，用于捕获所有 Web 应用程序的请求和响应。
- 数据传输应用程序，用于处理请求和响应数据、过滤或加密敏感数据并将数据路由至 IBM Tealeaf CX on Cloud。

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On 为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素，也就是说：

- 额外的 7 个历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 14 天的滚动报告数据存储。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性额度

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的二十四 (24) 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10)。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

| 一个合同月期间的可用性 | 补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比) |
|-------------|----------------------------------|
| <99.9% | 2% |
| < 99.0% | 5% |
| < 95.0% | 10% |

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

| | |
|--|---------------------------------|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr/> 总时间 43,200 分钟 | = 2% 可用性额度，在约定的月份内实现 99.8% 的可用性 |
|--|---------------------------------|

4. 技术支持

针对 Cloud Service 的技术支持通过电子邮件、在线支持系统和电话提供，如下所述。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

| 严重性 | 严重性定义 | 支持期间的响应时间目标 |
|-----|--|-------------|
| 1 | 关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。 | 1 小时内 |
| 2 | 严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。 | 2 个工作小时内 |
| 3 | 轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。 | 4 个工作小时内 |
| 4 | 最小业务影响： 咨询或非技术请求 | 1 个工作日内 |

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **百万交互 (MI)** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。“交互”是与 Cloud Service 捕获的应用程序的数字交互，可在网络级别（如通过 HTTP 或 HTTPS 的请求和响应对，即“点击”）或其他级别。客户必须获取足够的 MI 权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间处理的交互的数目。
- b. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 Cloud Service 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- c. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 Cloud Service 的授权用户的数目。

5.2 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

5.3 盘盈费用

如果客户在任何季度（以日历年为准，从一月一日起）内对 **Cloud Service** 的实际使用超出 **PoE** 或交易文档中指定的权利的三 (3) 倍，那么将按照适用的 **PoE** 或交易文档中指定的盘盈率，对客户开具盘盈账单。

5.4 远程服务费用

远程服务按“服务项目”收费标准购买，并且在订购时开具发票。

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

此 **Onboarding Service** 提供以下远程咨询、产品培训和配置，帮助客户基于下列远程交付服务的分配开始使用 **IBM Tealeaf CX on Cloud**：

- 提供最多 24 小时的服务，协助客户实施并检测 **Tealeaf** 软件开发包 (SDK)。
- 提供最多 24 小时的培训，让客户熟悉一般产品信息和整体使用情况。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 按服务项目购买，每位客户一个服务项目。远程服务无论是否用尽所有小时数，都将在 **IBM** 通知客户可访问 **Cloud Service** 之日起的 90 天后到期。

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services 提供六 (6) 或十二 (12) 个月的扩展设置包和持续最佳实践与分析服务。扩展设置包提供 112 小时的远程交付扩展部署服务，包括针对自定义数据捕获需求的 **SDK** 扩展和配置、**SDK** 优化、重放配置（最多 3 个用例）、数据验证和“已知问题 **KPI** 分析”报告。持续性最佳实践和分析服务提供针对客户的六个月或十二个月远程交付服务周期的每月 16 小时的服务，包括持续性数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。

- **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service** 提供 208 个小时的服务，包括六个月的扩展设置包与持续性分析服务。此服务从项目开始日期起的 212 天后到期，无论是否用尽小时数都是如此。
- **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service** 提供 304 个小时的服务，包括十二个月的扩展设置包与持续性分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

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

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services 提供六 (6) 或十二 (12) 个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。扩展设置包提供 112 小时的远程交付扩展部署服务，包括满足定制数据捕获需求的 **SDK** 扩展和配置、**SDK** 优化、重播配置（最多 3 次用例）、数据验证和“已知问题 **KPI** 分析”报告。最佳实践包提供 80 小时的远程交付定制体验调查和业务影响分析。持续性最佳实践和分析服务提供针对客户的六个月或十二个月远程交付服务周期的每月 40 小时的服务，包括持续性数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。

- **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service** 提供 432 个小时的服务，包括六个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 212 天后到期。
- **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service** 提供 672 个小时的服务，包括十二个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

d. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services 提供 1080 个小时的服务，包括十二个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务，以及十二个月的 **AVP One-point Program** 服务。扩展设置包提供 112 小时的远程交付扩展部署服务，包括针对自定义数据捕获需求的 **SDK** 扩展和配置、**SDK** 优化、重播配置（最多 3 个用例）、数据验证和“已知问题 **KPI** 分析”报告。最佳实践包提供 80 小时的远程交付客户体验调查和业务影响分析。持续性最佳实践和分析服务提供针对十二个月的远程交付服务的每月 64 小时的服务，包括持续性数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查、业务影响分析和数据科学服务。**AVP One-point Program** 提供 10 小时的远程交付个性化支持服务，包括指定的联系人。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

e. **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services 提供 232 个小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务，持续 12 个月。它可交付 40 小时的远程交付深入调查分析人员运行状况检查服务以及连续 12 个月每月 16 小时的远程交付持续性服务，包括数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

f. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services 提供 520 个小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务，持续 12 个月。它可交付 40 小时的远程交付深入调查分析人员运行状况检查服务以及连续 12 个月每月 40 小时的远程交付持续性服务，包括数据捕获配置、数据验证、报告配置、客户体验调查和业务影响分析。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

g. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services 提供 928 个小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务，持续 12 个月。它可交付 40 小时的远程交付深入调查分析人员运行状况检查服务、连续 12 个月每月 40 小时的远程交付持续性服务（包括数据捕获配置、数据验证、报告配置、客户体验调查、业务影响分析和数据科学服务），**AVP One-point Program** 提供 10 小时的远程交付个性化支持服务，包括指定的联系人。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 **IBM** 通知客户可访问 **PoE** 中记录的 **Cloud Service** 之日算起。**PoE** 将指定 **Cloud Service** 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 **PoE** 中指定的期限对 **Cloud Service** 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，**Cloud Service** 将以月为单位继续有效。**Cloud Service** 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 支持软件

此 **Cloud Service** 包括支持软件，只能在 **Cloud Service** 期限内与客户对 **Cloud Service** 的使用相关联的情况下使用该软件。如果支持软件包含样本代码，那么客户可以开发样本代码的衍生作品以用于 **Cloud Service**。如果支持软件附有单独的许可协议，那么此类许可协议的期限也适用，受本部分所限制。在发生冲突时，本服务描述的条款优先于任何此类随附的许可协议。在 **Cloud Service** 到期或终止后，客户负责移除支持软件。

8. 其他信息

8.1 无个人健康信息

Cloud Service 并非为符合 HIPAA 要求而设计，不得用于传输或存储任何“个人健康信息”。

8.2 数据保留时间

根据采用“先进先出”原则建立的时间滚动窗口来存储和删除所有数据。在一个设定时间量存储数据，然后在指定的时间窗口到期时丢弃数据。滚动数据保留时间窗口自数据开始流入系统时立即开始，并且每日更新。

通过购买 IBM Tealeaf CX on Cloud 的订购，会基于客户每月 MI 权利数量来为其分配特定的数据存储量。客户的 IBM Tealeaf CX on Cloud 解决方案中提供了该存储分配量。如果客户超出已分配的存储量，那么必须通过清除旧事件、维度和报告来重新符合存储限制。如果客户在 30 天内未执行此操作，那么其数据保留期将缩短以适应增加的存储量。

8.3 IBM 对客户数据的使用

IBM 可使用客户数据在非生产环境内进行内部研究、测试和开发，前提是 IBM 提前除去可能会揭示客户的身份或专有业务流程的所有特征。客户可以选择通过联系技术支持来要求不得将其数据用于此类非生产目的。