

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

### 1. 雲端服務

#### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 係為分析解決方案，適用於傳統 Web、原生行動式及行動式/回應式 Web 應用程式。本解決方案之設計目的，在於分析來自大型複雜資料集之行為問題，進而協助「客戶」瞭解及改善終端使用者之整體使用體驗。包括應用程式互動、裝置資訊及使用者背景資訊在內之各項資料，將被擷取並傳送至 IBM 所管理之環境。IBM Tealeaf CX on Cloud 隨附數份「現成可用」報告及數個儀表板，可讓「客戶」以近乎即時之方式使用其結果。除預先定義之報告與儀表板外，使用者亦客製化報告與儀表板，以符合更多特定分析需求。

IBM Tealeaf CX on Cloud 基礎套件包括以下各項：

##### a. 應用程式設定檔 (Application Profiles)

訂用費用包含最多可配置 10 個「應用程式設定檔」之功能。「應用程式設定檔」係為報告實體，含有可指定給使用者之相關權限。「應用程式設定檔」通常具有內含某單一應用程式或網站之一對一對映。若「客戶」為產生報告而有意將多個應用程式及/或網站結合成一個「應用程式設定檔」，請洽詢 IBM Tealeaf Lab Services 團隊。

第一個「應用程式設定檔」將由 IBM 配置，並於提供「雲端服務」時一併提供。如需 10 個以上「應用程式設定檔」，可將要求提交「IBM 支援中心」，並取得 IBM 及「客戶」之同意。無正常理由不得拒絕提供其他「應用程式設定檔」。

##### b. 授權使用者

本訂用費用包含 50 位「授權使用者」。逾越前揭所含 50 位「授權使用者」者，可就所需之每一額外「授權使用者」購買 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users。

##### c. 資料保留期間

此「雲端服務」的訂用費用包括下列資料保留期間：

- (1) 12 個月之滾動 Reporting Data。Reporting Data 係指關聯於「雲端服務」供應項目中之報告與儀表板之度量與維度。
- (2) 七個日曆日之滾動 Capture Data。Capture Data 係定義為從 Tealeaf SDK 進行資料蒐集。

#### 1.2 選用特性

##### a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 12 個月滾動保留 Reporting Data，最多共可儲存 24 個月滾動 Reporting Data。

##### b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項。Capture Data Retention Extension 係以下列增量提供，可新增至基本 Tealeaf CX on Cloud Capture Data（保留期間為 7 日）：

- 額外 7 日
- 額外 14 日
- 額外 21 日
- 額外 49 日

- 額外 77 日
  - 額外 105 日
- c. **IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users**  
除 IBM Tealeaf CX on Cloud 訂用所提供之 50 位授權使用者，另外提供購買額外授權使用者之選項。
- d. **IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On**  
**Network Capture Add-On** 為混合式雲端解決方案，提供客戶可將其網路資料流量資料傳送至 IBM Tealeaf CX on Cloud 以取得其他客戶見解之選項。本解決方案支援一切客戶階段作業之網路資料流量被動擷取，並可讓客戶配置及評估用以追蹤網路與伺服器錯誤之事件，以及監視足以影響客戶體驗之效能問題。此外，客戶亦得深入探查個別階段作業，以評估 HTML 要求與回應資料，進而瞭解客戶難題之主要原因。本解決方案要求客戶必須安裝及維護一套輕型就地部署基礎架構，用以將網路資料流量轉遞至雲端環境。  
Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On 的訂用費用包括下列項目：
- 7 個日曆日之滾動 Network Capture Data。
  - Passive Capture Application - 擷取 Web 應用程式之一切要求與回應。
  - Data Transport Application - 處理要求與回應之資料、過濾或加密機密資料，並將資料遞送至 IBM Tealeaf CX on Cloud。
- e. **IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On**  
**Network Capture Data Retention Extension Add-On** 提供讓「客戶」可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：
- 額外 7 個日曆天滾動保留 Network Capture Data，最多共可儲存 14 個日曆天滾動 Reporting Data。

## 2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

## 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10) 金額為上限。

### 3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*之百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

\*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 50 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 99.8% 時為 2% 可用度扣抵
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

### 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過下述電子郵件、線上支援入口網站及電話提供。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 營業小時內
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求	1 個營業日

## 5. 授權與付款資訊

### 5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「**百萬次互動 (MI)**」- 是取得「雲端服務」所依據的計量單位。一次「**互動 (Interaction)**」係指與「雲端服務」所擷取之應用程式在網路層次（例如：透過 **http** 或 **https** 進行之要求與回應配對（即所謂的「命中」(Hit)））或其他層次所進行之數位互動。「客戶」應在其「**權利證明書 (PoE)**」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所處理的「互動」數目之「**百萬次互動 (MI)**」授權。
- b. 「**約定**」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「**約定 (Engagement)**」係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- c. 「**授權使用者**」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「**授權使用者**」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「**權利證明書 (PoE)**」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取「雲端服務」的「**授權使用者**」數目的授權數。

### 5.2 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

### 5.3 超額使用計費

若「客戶」在任何季度（自日曆年一月一日起算）「雲端服務」的實際用量超出 **PoE** 或「交易文件」中所指定授權三倍，則將根據所適用之 **PoE** 或「交易文件」中指定的超額使用費率，對「客戶」開立超額使用的發票。

### 5.4 遠端服務費用

「遠端服務」係根據「約定」計費度量來購買，並於訂購時開立發票。

#### a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

本上線服務提供下列遠端諮詢、產品訓練及配置，以便使「客戶」依下列遠端交付服務之配置，加入 **IBM Tealeaf CX on Cloud**。

- 提供多達 **24** 小時之服務，以協助「客戶」實作 **Tealeaf** 軟體開發套件 (**SDK**) 及對其進行設備測試。
- 提供最多 **24** 小時的訓練，對「客戶」進行有關一般產品資訊及整體用法之教育訓練。

**IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service** 係依「約定」採購，每一「客戶」一個「約定」。「遠端服務」的所有時數不論是否用完，均自 **IBM** 通知「客戶」已可存取「雲端服務」之當日起算 **90** 日到期。

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

**Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services** 提供一個延伸設定套件及六個月或十二個月服務適用之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 **112** 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 **SDK** 延伸與配置、**SDK** 優化、重播配置（至多 **3** 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 **KPI** 分析」報告。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 **16** 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查，以及業務衝擊分析。

- **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service** 提供 **208** 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期六個月之後續分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 **212** 日到期。
- **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service** 提供 **304** 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期十二個月之後續分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 **395** 日到期。

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

**Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services** 提供一個延伸設定套件、一個實作典範套件，以及六個月或十二個月服務適用之後續實作典範與分析服務。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該實作典範套件提供 80 小時遠端交付客戶體驗調查及業務衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 40 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析。

- **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service** 提供 432 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期六個月之後續實作典範與分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 212 日到期。
- **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service** 提供 672 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期十二個月之後續實作典範與分析服務。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

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 1,080 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件、為期 12 個月之後續實作典範與分析服務及為期 12 個月之 AVP One-point 方案。該延伸設定套件提供 112 小時遠端交付延伸部署服務，包括客製資料擷取需求所需之 SDK 延伸與配置、SDK 優化、重播配置（至多 3 個使用案例）、資料驗證及「已知問題 KPI 分析」報告。該實作典範套件提供 80 小時遠端交付客戶體驗調查及業務衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於 12 個月遠端交付服務之期間，每月提供 64 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析及資料科學服務。該 AVP One-point 方案提供 10 小時遠端交付個人化支援服務（由指名聯絡人提供本項服務）。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

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

**Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services** 提供 232 小時遠端交付為期 12 個月之後續實作典範與分析服務。該服務提供 40 小時遠端交付之深入探討分析師性能檢查，以及為期 12 個月每月 16 小時遠端交付之後續服務，包括資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查及業務衝擊分析。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

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

**Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services** 提供 520 小時遠端交付為期 12 個月之後續實作典範與分析服務。該服務提供 40 小時遠端交付之深入探討分析師性能檢查，以及為期 12 個月每月 40 小時遠端交付之後續服務，包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查及業務衝擊分析。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

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

**Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services** 提供 928 小時遠端交付為期 12 個月之後續實作典範與分析服務。該服務提供 40 小時遠端交付之深入探討分析師性能檢查、為期 12 個月每月 40 小時遠端交付之後續服務，包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析及資料科學服務，AVP One-point 方案則提供 10 小時遠端交付個人化支援服務（由指名聯絡人提供本項服務）。此「服務」之一切時數不論是否用完，均自約定之開始日期起算 395 日到期。

## 6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 7. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。前項啟用軟體內含範例程式碼者，「客戶」得為與「雲端服務」一併使用而作成該範例程式碼之衍生著作。前項啟用軟體隨附個別授權合約者，亦適用該（該等）授權合約之條款，惟應依本節之限制規定。若本「服務說明」之條款與前項隨附授權合約互有牴觸者，本「服務說明」之條款優先適用。「客戶」於「雲端服務」到期或終止時，應負責移除啟用軟體。

## 8. 其他資訊

### 8.1 不得使用個人健康資訊

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

### 8.2 資料保留

一切資料均依滾動時間範圍予以儲存及移除，該時間範圍係依先進先出之概念而建置。資料會依設定之時間範圍儲存，並於指定時間範圍到期時捨棄。資料保留滾動時間範圍自資料開始流入系統時開始計算，且每日更新。

「客戶」於購買 IBM Tealeaf CX on Cloud 之訂用後，即依其每月 MI 授權獲配特定資料儲存容量。「客戶」得於其 IBM Tealeaf CX on Cloud 解決方案內使用獲配之儲存容量。「客戶」之用量逾越獲配儲存容量者，「客戶」應清除舊有之事件、維度及報告，以重新遵循儲存容量限制之規定。「客戶」未於 30 日內採取前揭行動者，其資料保留之期間將予減縮，以示對儲存容量增加之情事負責。

### 8.3 IBM 對「客戶資料」之使用

IBM 得基於非正式作業環境中之內部研究、測試及開發之目的而使用客戶資料，惟 IBM 需先移除可能洩露「客戶」之身分或專有商業程序之一切特徵。「客戶」得聯絡「技術支援中心」，選擇不將其資料使用於前項非正式作業目的。