

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie 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 Capture Data (erfasste Daten) für sieben (7) Kalendertage auf rollierender Basis. Capture Data sind als Datensammlungen definiert, die mit dem Tealeaf SDK erfasst werden.

1.2 Optionale Services

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 über einen Gesamtzeitraum von maximal 24 Monaten auf rollierender Basis

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Die Capture Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist mit den folgenden Inkrementen zur Verlängerung der Tealeaf CX on Cloud Capture Data-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 Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud ist eine Add-on-Lösung, die eine Analyse der Benutzerfreundlichkeit ermöglicht, damit die Kunden sich ein besseres Bild davon machen können, wie Benutzer mit ihrer Website und ihren mobilen Inhalten umgehen. Tealeaf CX Overstat on Cloud stellt bestimmte Schablonen für die Benutzerfreundlichkeit zur Verfügung, wie Heat-Maps, Linkanalysen, Formularanalysen, Attention-Maps und Schablonen für die Barrierefreiheit. Diese Lösung liefert dem Kunden aggregierte Daten aller Benutzer sowie die Möglichkeit der Drilldown-Analyse einzelner Benutzersitzungen, um Unklarheiten und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Benutzerfreundlichkeit in Angriff zu nehmen und die finanziellen Auswirkungen zu quantifizieren.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud:

- Möglichkeit zur Erfassung von bis zu 250 Snapshots. Ein Snapshot ist eine Seite oder Anzeige, für die Daten zur Benutzerfreundlichkeit zusammengefasst und als Bericht ausgegeben werden können. Werden mehr als 250 Snapshots 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 Snapshots ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.
- Rollierende Berichtsdaten für einen (1) Monat. Berichtsdaten sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Schablonen für Tealeaf CX Overstat on Cloud zugeordnet sind.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector ist ein Add-on für IBM Tealeaf CX on Cloud, das dem Kunden unvorhergesehene Einblicke in seine Geschäftstätigkeit ermöglicht, indem der Datenzugriff von Akamai mit den Analysen von IBM Tealeaf CX on Cloud kombiniert wird, um die Online-Erfahrung des Kunden zu verbessern.

Mit dem Zugriff von IBM Tealeaf Customer Experience auf alle Daten, die durch das Content Delivery Network (CDN) von Akamai übertragen werden, erhalten Akamai-Kunden Zugang zum Leistungsspektrum von Tealeaf Customer Experience, wodurch IT-Abhängigkeiten reduziert und Implementierungszeiten verkürzt werden. Die Kunden können ihre bestehende Investition in Tealeaf Customer Experience mit Akamai-Daten aufwerten.

Akamai liefert Netzdaten aus seinen CDNs an IBM Tealeaf CX on Cloud, die dazu beitragen, dass die Kunden weitere Erkenntnisse über das Online-Verhalten ihrer Endkunden erhalten. Diese Erkenntnisse können zur Verbesserung der Kundenbeziehungen genutzt werden. Für Bestandskunden des Cloud-Service Tealeaf Customer Experience unterstützen wir jetzt das Erfassen von Netzdaten, die über die CDNs von Akamai übertragen werden, was im Zusammenhang mit der Nutzung von CDNs und Anwendungsbeschleunigern immer wichtiger wird. Akamai-Kunden ermöglichen wir jetzt die Nutzung einer Customer-Experience-Lösung auf Cloud-Service-Basis ohne Begrenzungen bei der Erfassung historischer Daten.

Der Kunde muss bereits Akamai-Kunde sein, um eine Subscription für diesen Cloud-Service erwerben zu können.

Eingeschlossen in die Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector ist die Erfassung von Akamai-Connector-Daten für 7 Kalendertage auf rollierender Basis

Da es sich hierbei um ein Add-on handelt, wird die Anzahl der Benutzer durch das Tealeaf CX on Cloud-Basisangebot begrenzt.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Dieser Service bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist mit den folgenden Inkrementen zur Verlängerung der Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data-Basisaufbewahrungsfrist von 7 Tagen verfügbar:

- 7 zusätzliche Tage
- 14 zusätzliche Tage
- 21 zusätzliche Tage
- 49 zusätzliche Tage
- 77 zusätzliche Tage
- 105 zusätzliche Tage

g. 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 Verhalten ihrer Endkunden zu gewinnen. Diese Lösung unterstützt die passive Erfassung des Netzverkehrs für alle Benutzersitzungen und ermöglicht dem Kunden die Konfiguration und Auswertung von Ereignissen, die Netz- und Serverfehler verfolgen sowie Leistungsprobleme überwachen, die sich auf das Nutzererlebnis 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:

- Network Capture Data (erfasste Netzverkehrsdaten) 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

h. 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 über einen Gesamtzeitraum von maximal 14 Tagen auf rollierender Basis

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für Cloud-Services sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Kunde erkennt an, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. IBM hat keine Kenntnis

von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

- Verschlüsselung von Daten bei der Übertragung vom Browser oder mobilen Gerät des Benutzers in den Cloud-Service
- Verschlüsselung von Daten bei der Speicherung (ruhenden Daten) innerhalb des Cloud-Service
- Möglichkeit für den Kunden des Cloud-Service, die Blockierung von personenbezogenen oder sensiblen Daten am Erfassungspunkt im Browser oder in der Anwendung zu instrumentieren
- Möglichkeit für den Kunden des Cloud-Service, die Blockierung oder Maskierung der Serverseite innerhalb von IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud zu instrumentieren

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem auf IBM SoftLayer gehosteten IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls verschlüsselt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. 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 vierundzwanzig (24) Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, 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 Vorfalls 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 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 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 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 dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem 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 style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

3.3 Ausschluss

Das SLA gilt nicht für Cloud-Services, die als „Akamai Connectors“ gekennzeichnet sind.

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 wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist 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 zur Berechtigung 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 oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **Kundenprojekt (Engagement)** 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 oder Auftragsdokument des Kunden 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 erbrachte Setup-Services und Beschreibung

Setup-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 mit einem Umfang von 48 Stunden, die für die nachstehend aufgeführten remote erbrachten Services bereitgestellt werden:

- Unterstützung des Kunden bei der Implementierung und Instrumentierung des Tealeaf Software Development Kits (SDK)
- 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 Quick Start Setup Service

Im Rahmen des Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service wird ein einzelner End-to-End-Anwendungsfall behandelt, der Projektmanagement, SDK-Erweiterungen und Konfigurationen für kundenspezifische Datenerfassungsanforderungen, Optimierungen, erweiterte/angepasste SDK-Konfigurationen, Wiedergabekonfigurationen für den definierten Anwendungsfall sowie 3 Analyseberichte (Funnel-Bericht, Bericht über das Kundenverhalten und Bericht über den Einfluss auf die Geschäftstätigkeit) einschließt. Dieser Service umfasst 120 Stunden an remote erbrachten

Bereitstellungsservices und endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

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

Der Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service bietet ein erweitertes Setup-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 für remote erbrachte erweiterte 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 remote 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.

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

Der Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service bietet 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 für remote erbrachte erweiterte 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 remote 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.

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

Der Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service umfasst 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, sowie das AVP-One-point-Programm für einen Zeitraum von 12 Monaten. Das erweiterte Setup-Paket umfasst 112 Stunden für remote erbrachte erweiterte 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 remote 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 pro Monat (insgesamt 120 Stunden) für einen remote 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.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch das Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on ergänzt werden, um die Integration einer (1) mobilen Anwendung durchzuführen. Diese Komponente kann mehrfach erworben werden, wenn die Integration mehrerer mobiler Apps erforderlich ist. Dieser Service umfasst 48 Stunden an remote erbrachten Services für das Setup eines Mobile SDK und endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

g. IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch das Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on ergänzt werden, um eine Wiedergabekonfiguration für einen (1) bestimmten Anwendungsfall bereitzustellen. Es umfasst 96 Stunden für remote erbrachte Services, einschließlich Konfiguration der SDK-Wiedergabe, Konfiguration der Sitzungswiedergabe und Wiedergabe des Technologie-Workshops. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

h. IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement umfasst 40 Stunden für remote erbrachte Services, einschließlich Auswertung der Ziele und Möglichkeiten in Bezug auf das Kundenerlebnis sowie Entwicklung einer Roadmap für eine Nutzungsausweitung und Wertsteigerung von Tealeaf CX on Cloud. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

i. IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Der Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service umfasst 16 Stunden für remote erbrachte Services, einschließlich proaktiver Überwachung bekannter Siteprobleme in Echtzeit sowie Erstellung von Benachrichtigungen und Top-Mover-Berichten. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

j. IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Der Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service umfasst 40 Stunden für remote erbrachte Services. Er konzentriert sich auf Verbesserungen bei der Anpassung an Geschäfts- und IT-Ziele. Dabei liegt der Schwerpunkt auf Website-Problemen durch geschäftliche Einflüsse und der Bereitstellung vorbeugender Problemlösungen. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

5.5 Fortlaufende remote erbrachte Subscription-Services und Beschreibung

Fortlaufende Subscription-Services werden nach der Gebührenmetrik für Kundenprojekte erworben und bei Bestellung in Rechnung gestellt.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Der Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 16 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices für jede Berechtigung. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierungs- und Berichtskonfiguration, eine Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Der Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 40 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices für jede Berechtigung. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung, Berichtskonfiguration, Untersuchung des Kundenerlebnisses und eine Business-Impact-Analyse. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Der Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 64 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices für jede Berechtigung. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, Datenvalidierung, Berichtskonfiguration, Untersuchung des Kundenerlebnisses, Business-Impact-Analyse und Data-Science-Services. Ebenfalls eingeschlossen ist das AVP-One-point-Programm, das 10 Stunden für einen remote erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice umfasst, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Der Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 10 Stunden pro Monat für Unterstützungsleistungen, die individuell auf die jeweilige Berechtigung abgestimmt sind. Dabei handelt es sich um einen personalisierten Unterstützungsservice für einen einzelnen technischen Ansprechpartner von Tealeaf CX on Cloud. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

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 seiner 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 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent des Cloud-Service verweisen darf.

8.2 Keine persönlichen Gesundheitsdaten und keine regulierten Inhalte

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.

Der Cloud-Service ist nicht für die Einhaltung des PCI-Standards (Payment Card Industry) ausgelegt und darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung von PCI-Informationen verwendet werden.

Akamai-Kunden dürfen keine Domänen mit PCI-Informationen senden.

8.3 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.

8.4 Datennutzung

Für die Zwecke des als „Akamai Connector“ gekennzeichneten Cloud-Service-Angebots ist eine Interaktion als „Hit“ definiert. Ein „Hit“ ist eine HTTP-Anforderung an den Akamai-Server zum Zugriff auf ein Objekt. Die maximale Größe eines Hits beträgt 100 KB an übertragenen Daten. Wenn die Interaktionsgröße 100 KB überschreitet, wird dem Kunden eine weitere Akamai-Connector-Interaktion in Rechnung gestellt. Eine Akamai-Connector-Interaktion kann nicht größer als 100 KB sein.

8.5 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.