

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 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) 个历日滚动捕获数据。捕获数据定义为源于 Tealeaf SDK 的数据收集。

1.2 可选服务

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 Overstat on Cloud**

Tealeaf CX Overstat on Cloud 是附加解决方案，提供旨在帮助客户了解用户如何与其 Web 站点和移动内容进行交互的可用性分析。Tealeaf CX Overstat on Cloud 提供了某些可用性叠加分析，例如，热图、链接分析、表单分析、关注图和辅助功能选项叠加分析。此解决方案为客户提供全部用户的汇总数据，并且能够深入分析单个用户会话，以帮助确定使用中的困惑和问题，以及量化财务影响。

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud 的订购费中包含以下内容：

- 能够捕获最多 250 个快照。快照即针对其汇总和报告使用情况数据的一个页面或屏幕。如果需要 250 个以上的快照，可向 IBM 支持提交请求，并经由 IBM 和客户的同意。一般不会无理拒绝更多快照的请求。
- 一 (1) 个月滚动报告数据。报告数据定义为与 Tealeaf CX Overstat on Cloud 的报告和叠加分析关联的计量和维度。

e. **IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector**

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 是 IBM Tealeaf CX on Cloud 的附加组件，支持客户通过将 Akamai 的数据访问与 IBM Tealeaf CX on Cloud 分析功能结合，获得未预测到的客户业务洞察，从而增强客户在线体验。

借助 IBM Tealeaf Customer Experience 访问流经 Akamai 内容交付网络 (CDN) 的所有数据，Akamai 客户可以开始使用 Tealeaf Customer Experience 的功能，同时减少 IT 依赖性并缩短实施时间。客户可以利用 Akamai 数据加强他们现有的 Tealeaf Customer Experience 投资。

Akamai 将来自其 CDN（缓存数据网络）的网络数据提供给 IBM Tealeaf CX on Cloud，这会帮助客户获取更多有关其客户在线行为的洞察。客户可以利用这些额外的洞察来提升他们的客户体验。对于现有的 Tealeaf Customer Experience Cloud Service 客户，我们现在支持捕获流经 Akamai 缓存数据网络 (CDN) 的网络数据，随着客户采用 CDN 和应用加速器，这变得越来越重要。对于 Akamai 客户，我们现在支持他们采用基于 Cloud Service 的客户体验解决方案，同时不受历史数据捕获限制。

订购该 Cloud Service 的先决条件是客户必须是 Akamai 客户。

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 的订购费中包含滚动 Akamai Connector 数据的 7 个日历日。

因为这是一个用户数量受 Tealeaf CX on Cloud 基础产品限制的附加组件。

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

该服务为客户提供选项，用于长期保留某些存储的数据元素，并且该服务在 7 天 Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 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

g. **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用户会话的网络流量，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用户体验的性能问题。此外，客户可以深入分析个别会话以评估 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 个日历滚动网络捕获数据。
- 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。

h. 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 个日历日网络捕获数据滚动保留时间, 最多共 14 天的滚动报告捕获数据存储。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 Cloud Service 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。

如果客户 (作为数据控制者) 确定这些技术和组织的安全性措施对于处理过程所带来的风险以及要保护数据的性质是适当的, 那么可以使用此 Cloud Service 来处理内容 (包含个人数据)。客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人敏感数据或受其他法规需求约束的数据。客户确认 IBM 并不了解内容中包含的数据类型, 并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适用性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性:

- 对从用户的浏览器或移动设备传输到 Cloud Service 的数据进行加密
- 对 Cloud Service 中的静止数据进行加密
- Cloud Service 客户能够在浏览器或应用程序中的捕获点处阻止个人或敏感数据
- Cloud Service 客户能够在 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud 内阻止或掩盖服务器端

Cloud Service 在 IBM 网络与 IBM SoftLayer 中托管的 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud 之间传输数据时会内容进行加密。在停下以等待数据传输时, Cloud Service 仍会加密内容。

当客户选择在美国的数据中心内托管 Cloud Service 时, 此 Cloud Service 将包含在 IBM 隐私护盾证书中并适用, 且遵循以下网站中的 IBM 隐私护盾隐私策略:

http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 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 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且 Cloud Service 不可用的二十四 (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（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 50 \text{ 分钟停机时间} \\ = 43,150 \text{ 分钟} \end{array}$	$= 2\% \text{ 可用性积分, 在约定的月份内实现 } 99.8\% \text{ 的可用性}$
<hr/>	
总时间 43,200 分钟	

3.3 例外条款

SLA 不适用于确定为“Akamai Connectors”的 Cloud Service。

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。	在 2 个工作小时之内
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: 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内

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：

- 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 PoE 或交易文档中所指定的度量期间所处理的交互的数目。

- 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 PoE 或交易文档中所指定的评估周期内有权访问 **Cloud Service** 的“授权用户”的数量。

5.2 未满足一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满足一个月将按比例收取费用。

5.3 超额使用费

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 远程设置服务费用和描述

设置服务按“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 48 小时的远程交付服务的分配开始使用 **IBM Tealeaf CX on Cloud**:

- 协助客户实施并检测 **Tealeaf** 软件开发包 (SDK)。
- 提供培训，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 Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services 部署一个端到端的用例，包括项目管理、满足自定义数据捕获需求的 **SDK** 扩展和配置、优化、高级/定制 **SDK** 配置、面向已定义用例的重新配置、数据验证和 3 个分析报告（漏斗报告、客户行为报告、业务影响报告）。该服务提供 120 小时的远程交付部署服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 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 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。

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

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service 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。

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

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service 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** 每月提供 10 小时（一共 120 小时）的远程交付个性化支持服务，包括一位指定的联系人。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。

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

可在任何 **Deployment and Analytics Service** 服务项目上添加 **Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on** 以提供针对一 (1) 个移动应用的集成。如果多个移动应用需要集成，那么可购买多份此部件。此服务包含 48 小时远程交付的服务，可交付移动 **SDK** 设置。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

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

可在任何 **Deployment and Analytics Service** 服务项目上添加 **Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on** 以提供针对一 (1) 个特定用例的重放配置。其交付 96 小时的远程交付服务，这包括重放 **SDK** 配置、会话重放配置以及重放技术研讨会。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

h. **IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service 服务项目交付 40 小时远程交付服务，这包括评估客户体验目标和商机，以及开发路线图以提高 **Tealeaf CX on Cloud** 的利用率和价值。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

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

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service 交付 16 小时远程交付服务，这包括实时主动监视已知站点问题以及创建警报和重要偏差报告。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

j. **IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service 交付 40 小时远程交付服务。专注于提高业务和 IT 目标的一致性。该服务基于业务影响划分 **Web** 站点问题的优先级，并抢先发现问题并解决。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

5.5 远程持续订购服务和描述

持续订购服务按“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 Basic Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service 是远程交付的订购服务，在每项权利内提供每月 16 小时的远程交付持续最佳实践和分析服务。其包含数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。未使用的小时数不会逐月累积。此服务将与 **Tealeaf CX on Cloud** 订购同时终止。

b. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service 是远程交付的订购服务，在每项权利内提供每月 40 小时的远程交付持续最佳实践和分析服务。其包含数据捕获配置、数据验证、报告配置、客户体验调查和业务影响分析。未使用的小时数不会逐月累积。此服务将与 Tealeaf CX on Cloud 订购同时终止。

c. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service 是远程交付的订购服务，在每项权利内提供每月 64 小时的远程交付持续最佳实践和分析服务。其包括数据捕获配置、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，并且 AVP One-point Program 提供每月 10 小时的远程交付个性化支持服务，包括指定的联系人。未使用的小时数不会逐月累积。此服务将与 Tealeaf CX on Cloud 订购同时终止。

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

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service 是一种远程交付的订购服务，每月在每个授权中提供 10 个小时的个性化支持服务。它提供了个性化支持服务，通过技术单点联系来支持 Tealeaf CX on Cloud。未使用的小时数不会逐月累积。此服务将与 Tealeaf CX on Cloud 订购同时终止。

6. 期限和续订选项

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条款也适用，但受本部分所限制。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 通用条款

客户同意 IBM 可在出版物或市场营销中将客户公开为 Cloud Service 的订户。

8.2 无个人健康信息或受管控内容

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”。

Cloud Service 非为符合支付卡行业 (PCI) 标准而设计，不得用于传输或存储任何 PCI 信息。

Akamai 客户不应发送包含 PCI 信息的域。

8.3 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。

8.4 数据使用

对于被确定为“Akamai Connector”产品的 Cloud Service 产品，一次交互定义为一次“点击”。一次“点击”是对 Akamai 服务器的一次 HTTP 请求以访问对象。一次点击的最大大小是 100KB 传输数据。如果交互的大小超过 100KB，那么将针对其他 Akamai Connector 交互向客户收取费用。任何 Akamai Connector 交互不得大于 100KB。

8.5 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。