

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」係指立約當事人、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 選用服務

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（保留期間為七日）：

- 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 Overstat on Cloud**

Tealeaf CX Overstat on Cloud 係一種提供可用性分析之附加程式解決方案，用以協助「客戶」瞭解使用者與其網站及行動式內容之互動情形。Tealeaf CX Overstat on Cloud 提供若干可用性套版，例如：熱點圖、鏈結分析、表單分析、注意力圖像及協助工具等套版。此解決方案透過所有使用者，為「客戶」提供聚集資料，並可供「客戶」深入探查個別使用者階段作業，以協助鎖定可用性之混淆與難處，進而將財務影響量化。

IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud 訂用費用包括下列項目：

- 最多上限可擷取 250 個 Snapshot。Snapshot 係指用以聚集及報告可用性資料之頁面或畫面。如需 250 個以上 Snapshot，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額外 Snapshot。
- 一 (1) 個月之滾動報告資料。報告資料係指關聯於 Tealeaf CX Overstat on Cloud 報告與套版之度量與維度。

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 為 IBM Tealeaf CX on Cloud 之附加程式，可讓「客戶」結合 Akamai 之資料存取與 IBM Tealeaf CX on Cloud 之分析，加強「客戶」線上體驗，進而可能獲得超乎「客戶」預期之業務之洞察。

利用 IBM Tealeaf Customer Experience 存取一切流經 Akamai 之 Content Delivery Network (CDN) 之資料，Akamai 客戶既可上線利用 Tealeaf Customer Experience 的功能，並可能減少對 IT 之依賴及執行時間。「客戶」可利用 Akamai 資料加強其現有 Tealeaf Customer Experience 投資。

Akamai 從其 CDN (快取資料網路) 提供網路資料，將該等資料提供予 IBM Tealeaf CX on Cloud，以協助「客戶」獲得更多有關其客戶線上行為之見解。「客戶」可利用該等額外洞察加強其客戶之體驗。針對現有 Tealeaf Customer Experience 雲端服務之「客戶」，本公司目前支援對流經 Akamai 快取資料網路 (CDN) 之網路資料進行擷取，由於「客戶」採用 CDN 及應用程式加速器，該等資料之擷取因而日顯重要。本公司目前可讓 Akamai 客戶採用雲端服務型客戶體驗解決方案，且無歷史資料擷取限制。

「客戶」須為現有 Akamai 客戶，始得訂用本「雲端服務」。

IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 訂用費用包括 7 個日曆日之滾動 Akamai Connector Data。

由於此為附加程式，使用者數目會因基本 Tealeaf CX on Cloud 供應項目而受限。

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

本服務提供選項，可讓「客戶」選擇延長若干已儲存資料元素之保留期間，該選項係以下列增量提供，並可新增至 7 日之基本 Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data 保留期間：

- 額外 7 日
- 額外 14 日
- 額外 21 日
- 額外 49 日
- 額外 77 日
- 額外 105 日

g. **IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On**

Network Capture Add-On 為混合式雲端解決方案，可供「客戶」將其網路資料流量資料傳送至 IBM Tealeaf CX on Cloud 以取得其他客戶洞察之選項。本解決方案支援一切使用者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，以及監視足以影響使用者體驗之效能問題。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、過濾或加密機敏性資料，並將資料遞送至 IBM Tealeaf CX on Cloud。

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On 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 個日曆日滾動保留 Network Capture Data，最多共可儲存 14 個日曆日滾動 Reporting Capture Data。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之「雲端服務」資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網址：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）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。

「客戶」以資料控制者之身分認定，技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

- 對從使用者之瀏覽器或行動式裝置傳輸至本「雲端服務」之資料進行加密
- 對本「雲端服務」中處於靜止狀態之資料進行加密
- 可讓「雲端服務」之「客戶」於瀏覽器或應用程式之擷取點，對個人資料或機敏性資料進行封鎖
- 可讓「雲端服務」之「客戶」於 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud 內，對伺服器端進行封鎖或遮蔽

本「雲端服務」於 IBM 網路與 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud hosted in IBM SoftLayer 間進行資料傳輸時會加密內容。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時將內容加密。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本「雲端服務」，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 隱私權原則」之拘束，該原則載明於下列網址：http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

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」應在得知業務遭受重大衝擊且「雲端服務」無法使用後二十四 (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」未來發票扣抵方式提供之，該項扣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」所致資安事故或「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	= 合約月份期間可用度達 99.8% 時為 2% 可用度扣抵
<hr/> 總共 43,200 分鐘	

3.3 除外條款

本 SLA 不適用於載明為 "Akamai Connectors" 之「雲端服務」。

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	重要業務影響/服務停機： 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	顯著業務影響： 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	輕微業務影響： 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	些微業務影響： 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」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所處理「互動」數量之 MI 授權數。
- 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」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。

5.2 未足月費用

「交易文件」所定未足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 遠端設定服務計費及說明

設定服務係根據「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 48 小時遠端交付服務之配置，取得 IBM Tealeaf CX on Cloud 上線服務。

- 協助「客戶」實作 Tealeaf 軟體開發套件 (SDK) 及對其進行設備測試。
- 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」之當日起算九十日到期。

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services 部署一個端對端使用案例，包括專案管理、針對客製資料擷取需求而進行之 SDK 延伸與配置、優化、進階/客製 SDK 配置、針對已定義使用案例而進行之重播配置、資料驗證及 3 種分析報告 (「Funnel 報告」、「客戶行為報告」、「業務衝擊報告」)。此服務提供 120 小時遠端交付部署服務。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九十日到期。

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

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 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，以及業務影響分析。

- 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。
- d. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service**
- Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service 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影響分析。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、業務影響分析。
- 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。
- 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 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影響分析。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、業務影響分析及資料科學服務。該 AVP One-point 方案提供每月 10 小時（總計 120 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。
- f. **IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**
- Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on 可新增至任一 Deployment and Analytics Service Engagement，以利整合至一 (1) 個「行動式應用程式」。如需多個「行動式應用程式」之整合，可購買此組件之多個供應項目。本「服務」包含 48 小時遠端交付服務，以交付 Mobile SDK 設定程式。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九十日到期。
- g. **IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**
- Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on 可新增至任一 Deployment and Analytics Service Engagement，以利進行一 (1) 個特定使用案例之 Replay 配置。此供應項目提供 96 小時遠端交付服務，包括 ReplaySDK 配置、階段作業 Replay 配置及 Replay 技術研習會。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九十日到期。
- h. **IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**
- Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagemen 提供 40 小時遠端交付服務，包括客戶體驗目標與機會之評估，以及開發導覽圖以利使用 Tealeaf CX on Cloud 並提高其價值。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九十日到期。
- i. **IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**
- Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service 提供 16 小時遠端交付服務，包括即時主動監視已知網站問題，以及建立警示及重要偏差提報作業。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九十日到期。

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

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service 提供 40 小時遠端交付服務。此服務之重點，在於調整業務與 IT 目標。此服務會依業務影響之嚴重性，設定網站問題之優先順序，並提供優先處理問題之解決方案。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九十日到期。

5.5 遠端後續訂用服務及說明

後續訂用服務係根據「約定」計費度量來購買，並於訂購時開立發票。

a. **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service 係為遠端交付訂用服務，依各授權之規定，每月提供 16 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。此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，以及業務影響分析。未用時數自次月起即不得延用。本服務將與 Tealeaf CX on Cloud 訂用項目同時終止。

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

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service 係為遠端交付訂用服務，依各授權之規定，每月提供 40 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。此服務包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查，以及業務影響分析。未用時數自次月起即不得延用。本服務將與 Tealeaf CX on Cloud 訂用項目同時終止。

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

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service 係為遠端交付訂用服務，依各授權之規定，每月提供 64 小時遠端交付之後續實作典範與分析服務。此服務包括資料擷取配置、資料驗證、報告配置、客戶體驗調查、業務影響分析及資料科學服務，AVP One-point 方案則提供每月 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）。未用時數自次月起即不得延用。本服務將與 Tealeaf CX on Cloud 訂用項目同時終止。

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

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service 係為遠端交付訂用服務，依各授權之規定，每月提供 10 小時個人化支援服務。此服務提供個人化支援服務，由技術單一聯絡人提供 Tealeaf CX on Cloud 支援。未用時數自次月起即不得延用。本服務將與 Tealeaf CX on Cloud 訂用項目同時終止。

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」上所載。「權利證明書」將載明「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」提供九十日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」一併使用前述啟用軟體。前述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。前述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 一般條款

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。

8.2 不得使用個人健康資訊或受規範內容

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」。

本「雲端服務」並非為遵循支付卡產業 (PCI) 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何 PCI 資訊。

Akamai 客戶不得傳送含有 PCI 資訊之網域。

8.3 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，以解決增加之儲存容量。

8.4 資料之使用

基於「雲端服務」供應項目（載明為 "Akamai Connector" 供應項目者）之用途，所稱「互動」，係指「點閱」。「點閱」係指對 Akamai 伺服器提出要存取物件之 HTTP 要求。「點閱」大小上限為 100 KB 傳輸資料。互動大小超過 100 KB 時，即依另一次 Akamai Connector 互動，向「客戶」收取費用。Akamai Connector 互動不得大於 100 KB。

8.5 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。