

### IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 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 verhaltensbasierten Problemen aus großen, komplexen Datenmengen liefert die Lösung den Kunden mehr Einblick in das gesamte Endbenutzererlebnis und unterstützt sie dabei, die Attraktivität für Endbenutzer zu verbessern. Daten sowie Anwendungsinteraktionen, Gerätedaten und Benutzerkontexte werden erfasst und an die von IBM gehostete Umgebung gesendet. IBM Tealeaf CX on Cloud umfasst zahlreiche sofort einsatzbereite Berichte und Dashboards, die den Kunden die Verarbeitung ihrer Ergebnisse nahezu in Echtzeit ermöglichen. Neben der Nutzung vordefinierter Berichte und Dashboards können die Berichte und Dashboards zur Erfüllung besonderer Analyseanforderungen angepasst werden.

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 an den 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) Über 12 Monate rollierende Reporting Data (Berichtsdaten). Reporting Data sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Dashboards im Cloud-Service zugeordnet sind.
- (2) Über sieben (7) Kalendertage rollierende Capture Data (erfasste Daten). Capture Data sind als Datensammlung definiert, die mit dem Tealeaf SDK erfasst wird.

#### 1.2 Optionale Services

##### 1.2.1 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 von Reporting Data für weitere 12 Monate auf rollierender Basis über einen Gesamt-speicherzeitraum von maximal 24 Monaten auf rollierender Basis

### 1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist mit den folgenden Inkrementen verfügbar, um die 7-tägige Basisaufbewahrungsfrist von Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention zu verlängern:

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

### 1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Dieser Service bietet dem Kunden die Möglichkeit, zusätzlich zu den 50 berechtigten Benutzern, die Bestandteil der Subscription für IBM Tealeaf CX on Cloud sind, weitere berechnete Benutzer zu erwerben.

### 1.2.4 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 Benutzerfreundlichkeit zur Verfügung, wie Heat-Maps, Linkanalysen, Formularanalysen und Attention-Maps, sowie Schablonen für Barrierefreiheit. Diese Lösung liefert dem Kunden aggregierte Daten aller Benutzer und ermöglicht es ihm, einzelne Benutzersitzungen detailliert zu analysieren, um Unklarheiten und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Benutzerfreundlichkeit gezielt anzugehen 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 an den 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 über einen (1) Monat. Berichtsdaten sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Schablonen für Tealeaf CX Overstat on Cloud zugeordnet sind.

### 1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Der Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector ermöglicht es den Kunden, Akamai-Netzdaten, wie z. B. Fehlercodes, BOT und zwischengespeicherten Datenverkehr, an Tealeaf CX on Cloud zu senden. Damit wird der für die Verhaltensanalyse von Tealeaf CX on Cloud verfügbare Datenbestand erweitert, um den Kunden mehr Einblick in das Endbenutzererlebnis zu geben und ihnen dabei zu helfen, die Attraktivität für Endbenutzer zu verbessern. Der Kunde muss bereits Akamai-Kunde sein. Die Anzahl der Benutzer wird durch die Basis-Subscription des Kunden für Tealeaf CX on Cloud begrenzt. Über sieben (7) Kalendertage rollierende Capture Data sind in der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector eingeschlossen.

Die Berechtigung für diesen Cloud-Service basiert auf einer Million Interaktionen pro Monat. Eine „Interaktion“ ist definiert als eine an einen Akamai-Server gesendete HTTP-Anforderung „Hit“, um auf ein Objekt zuzugreifen. Die maximale Größe eines Akamai-Hit beträgt 100 KB an übertragenen Daten. Wenn die Größe eines Akamai-Hit 100 KB überschreitet, wird die Gesamtgröße aller Akamai-Hits durch 100 KB dividiert und auf die nächste ganze Zahl aufgerundet, um die Gesamtzahl der Interaktionen zu ermitteln, die mit den Berechtigungen des Kunden für eine Million Interaktionen pro Monat verrechnet wird. Bei Überschreitung der Gesamtzahl der Berechtigungen für jeweils eine Million Interaktionen pro Monat werden Zusatzgebühren für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

### 1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren. Capture Data

Retention Extension ist mit den folgenden Inkrementen verfügbar, um die 7-tägige Capture Data Retention der Basis-Subscription für Tealeaf CX on Cloud zu verlängern. Der Kunde sollte für die Basis-Subscription für Tealeaf CX on Cloud und das Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Add-on dieselbe Anzahl an Kalendertagen für rollierende Capture Data Retention wählen.

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

### **1.2.7 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-Premises-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:

- Rollierende Network Capture Data (erfasste Netzverkehrsdaten) über 7 Kalendertage
- 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

### **1.2.8 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 von Network Capture Data für weitere 7 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 14 Tagen auf rollierender Basis

### **1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On**

Mit dem Sitzungsexport können Sitzungen auf der Basis definierter Kriterien exportiert werden. Die Kunden können Sitzungen abhängig von ihren Anwendungsfällen in unterschiedlichen Formaten exportieren. Mithilfe der aus Tealeaf CX on Cloud heruntergeladenen Sitzungsrohdaten können Datenanalysen durchgeführt werden. Ferner können die Kunden die Lösung diverser Anwendungsfälle, die langfristige Aufzeichnungen von Online-Interaktionen erfordern, vereinfachen, da die exportierte Datei zur Sitzungswiedergabe wieder in die Benutzerschnittstelle (UI) von Tealeaf CX on Cloud UI hochgeladen werden kann. Die Exporttasks können von den Kunden terminiert, gesteuert und überwacht werden.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für das Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on:

- Exportmöglichkeit von Tealeaf CX on Cloud-Daten innerhalb der erworbenen Tealeaf CX on Cloud-Aufbewahrungsfrist
- Aufbewahrung der exportierten Daten in IBM Cloud Object Storage für drei weitere Kalendertage. Der Kunde muss separate Speicherkapazität erwerben, wenn exportierte Daten länger als die 3 zusätzlichen Tage aufbewahrt werden sollen.
- Die Berechtigung für diesen Cloud-Service basiert auf einer Million Interaktionen pro Monat. Die Größe der exportierten Daten ist als „Interaktion“ definiert, wobei die maximale Größe einer Interaktion an exportierten Daten 20 MB beträgt. Interaktionen, die 20 MB überschreiten, werden auf das nächste 20-MB-Inkrement aufgerundet und mit den Berechtigungen des Kunden für eine Million Interaktionen pro Monat verrechnet. Bei Überschreitung der Gesamtzahl der Berechtigungen

für jeweils eine Million Interaktionen pro Monat werden Zusatzgebühren für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

### **1.3 Acceleration Services**

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

#### **1.3.1 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.

#### **1.3.2 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 für remote erbrachte Bereitstellungsservices und endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

#### **1.3.3 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 Konfiguration für fortlaufende Datenerfassung, einer Datenvalidierungs- 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.

#### **1.3.4 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 remote 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 Konfiguration für fortlaufende Datenerfassung, einer Datenvalidierungs- 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.

### **1.3.5 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 remote 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 Konfiguration für fortlaufende Datenerfassung, einer Datenvalidierungs- 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.

### **1.3.6 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 für remote erbrachte Services für das Setup des Mobile SDK. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **1.3.7 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.

### **1.3.8 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.

### **1.3.9 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.

### **1.3.10 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.

### **1.3.11 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, eine 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.

### **1.3.12 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, eine 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.

### **1.3.13 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, eine Datenvalidierungs- und Berichtskonfiguration, eine Untersuchung des Kundenerlebnisses, eine 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.

### **1.3.14 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.

## **2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz**

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM

personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

### 3. Service-Levels und technische Unterstützung

#### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind in der Übersicht zu IBM SaaS-Support unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

##### 3.1.1 Ausschluss

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

#### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

### 4. Gebühren

#### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter 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.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.
- „Interaktion“ 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 Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Interaktionen abzudecken, die während des Messzeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.

Wenn für die Nutzungsüberschreitung eine Paketmenge angegeben wird, wird zur Abdeckung der Nutzungsüberschreitung die Anzahl der vollständigen Pakete abgerechnet.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Aktivierungssoftware

Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf UI Capture SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en</a>

### 5.2 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.

### 5.3 Datenaufbewahrung

Alle Daten werden basierend auf einem rollierenden Zeitfenster nach dem FIFO-Prinzip (First in/First out) 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.

### 5.4 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Service zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch zur Verwendung der Inhalte und anderer Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Bereitstellung des Cloud-Service aus anonymisierten Inhalten ergeben, berechtigt, sofern die Daten dergestalt umgesetzt wurden, dass sie nicht mehr als personenbezogene Daten anzusehen sind. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.