

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 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，使用者亦可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，並於提供本項「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。無正當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」。逾越前述所含 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

本「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 係指關聯於本項「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

1.2.1 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。

1.2.2 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

1.2.3 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，本服務另外提供「客戶」購買額外授權使用者之選項。

1.2.4 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。無正當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。

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 可讓「客戶」將 Akamai 網路資料傳送至 Tealeaf CX on Cloud，例如：錯誤碼、BOT 及快取資料流量等資料。此作法可將資料擴增至 Tealeaf CX on Cloud 之行為分析，協助「客戶」瞭解及改善其終端使用者體驗。「客戶」須為現行「Akamai 客戶」。使用者數目受「客戶」之基本 Tealeaf CX on Cloud 訂用項目之限制。IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 訂用費用包括七個曆日之滾動 Capture Data。

本項「雲端服務」之授權，以「每月百萬次互動」為基礎。「互動」係指對 Akamai 伺服器提出要存取物件之 HTTP 要求「點閱」。「Akamai 點閱」大小上限為 100 KB 已傳輸出資料。若「Akamai 點閱」大小超過 100 KB，「Akamai 點閱」大小總數應除以 100 KB，並無條件進位至下一個整數，以決定計入「每月百萬次互動」授權之「互動」總次數。「客戶」超過其總計授權「每月百萬次互動」者，應予收取超額使用費。

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

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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 訂用項目之 Capture Data Retention（保留期間為七日）。「客戶」享有同於基本 Tealeaf CX on Cloud 訂用項目及 Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 附加程式之滾動 Capture Data Retention 曆日數。

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

1.2.7 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 以取得其他客戶見解之選項。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、過濾或加密敏感性資料，並將資料遞送至 IBM Tealeaf CX on Cloud。

1.2.8 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 個曆日滾動保留 Network Capture Data，最多共可儲存 14 個曆日滾動 Reporting Capture Data。

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

階段作業匯出提供依據所定準則匯出階段作業之功能。「客戶」可依其使用案例，以不同格式匯出階段作業。「客戶」可利用 Tealeaf CX on Cloud 原始階段作業資料下載進行資料分析。此外，「客戶」可利用上傳方式將已匯出檔案傳回 Tealeaf CX on Cloud 使用者介面，以進行階段作業重播，進而協助解決需要長期線上互動記錄之各種使用案例。「客戶」可對匯出作業進行排程、管理及監控。

Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on 之訂用費用包括下列項目：

- 於所購買之 Tealeaf CX on Cloud 保留期間內執行 Tealeaf CX on Cloud Data 匯出功能。
- 於 IBM Cloud Object Storage 中享有額外保留已匯出資料三個曆日。「客戶」須取得個別儲存體容量，始得享有額外三日之已匯出資料保留日數。
- 本項「雲端服務」之授權，以「每月百萬次互動」為基礎。所稱已匯出資料大小，係指已匯出資料之「互動」大小上限為 20 MB 之「互動」。超過 20MB 之「互動」，應無條件進位至下一個 20MB 增量，並計入「客戶」之授權「每月百萬次互動」總次數。「客戶」超過其總計授權「每月百萬次互動」者，應予收取超額使用費。

1.3 Acceleration Services

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。

1.3.1 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」已可存取本「雲端服務」之當日起算九十日到期。

1.3.2 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」）。本項服務提供 120 小時遠端交付部署服務。本「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。

1.3.3 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，以及業務衝擊分析。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 208 小時服務，其中結合一個延伸設定套件及為期六個月之後續分析服務。本「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。本「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。

1.3.4 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衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於「客戶」之六個月或十二個月遠端交付服務之期間，每月提供 40 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析。

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 432 小時服務，其中結合一個延伸設定套件、一個實作典範套件及為期六個月之後續實作典範與分析服務。本「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。本「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。

1.3.5 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衝擊分析。該等後續實作典範與分析服務，於 12 個月遠端交付服務之期間，每月提供 64 小時，包括後續資料擷取配置、資料驗證及報告配置、客戶體驗調查、業務衝擊分析及資料科學服務。該 AVP One-point 方案提供每月 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）。本「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。

1.3.6 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。本「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。

1.3.7 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。本「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。

1.3.8 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。本「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。

1.3.9 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。本「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。

1.3.10 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。本「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。

1.3.11 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。

1.3.12 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。

1.3.13 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。

1.3.14 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。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

以下鏈結中之「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定 (SLA)

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)：IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，均載明於 IBM SaaS 支援概觀（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求時當月之約定價格。

3.1.1 除外條款

本 SLA 不適用於載明為 "Connectors" 之「雲端服務」。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊 (網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) 中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援 (包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序)。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「互動」是取得本項「雲端服務」所需的一種計量單位。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「點閱」(Hit)) 或其他層次所進行之數位互動。「客戶」應取得足夠涵蓋其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所述計量期間內所處理「互動」數量之授權數。

如有指定超額使用量之封包數量者，對用以涵蓋超額使用之完整封包數量應予計費。

5. 附加條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」(或等同的基本雲端合約)，適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 啟用軟體

「啟用軟體」依下列條款之規定提供予「客戶」：

啟用軟體	適用之授權條款
IBM Tealeaf CX on Cloud - Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud - iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 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) 標準而設計，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。

5.3 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」之用量如逾越獲配儲存容量者，「客戶」應清除舊有之事件、維度及報告，以遵循儲存容量限制之規定。「客戶」未於 30 日內採取前述行動者，其資料保留之期間將予減縮，以示對儲存容量增加之情事負責。

5.4 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但資料因業經匿名化致其所呈現之形式不再視同個人資料者，IBM 得使用「內容」及其在提供本項「雲端服務」時自「內容」所產生之其他資訊（「見解」除外）。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。