

IBM Customer Experience Analytics

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 Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition（以下简称“Basics Edition”）旨在支持移动应用从业人员自主实施核心 Customer Experience Analytics 的行为和可用性功能，并提供各种指导。此版本以每月订购的方式提供，包含以下各项：

- 最多 100,000 个 CX 事件
- 最多五 (5) 个授权用户的权利
- 行为报告数据保留最多十二 (12) 个月
- 会话回放保留两 (2) 天
- 可用性数据保留三十 (30) 天
- 访问支持论坛的授权

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 数据中心可用性

Basics Edition 数据中心位于欧盟境内。如果客户希望更改 Basics Edition 数据中心（一旦可用），客户必须获取新的权利，并且自行负责自身配置的迁移。Basics Edition 数据不可在数据中心之间迁移。

1.1.2 Basics Edition 除外条款

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 的订购不包含以下资源和服务：

- 服务级别协议（参考 3. 服务级别协议）
- 技术支持（参考 4. 技术支持）
- 设置费用、未一个月的费用和盘盈费用（参考 5. 权利和计费信息）

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard（以下简称“Standard Edition”）是一个解决方案，使客户能够直观了解访客在设备、渠道和接触点中的全渠道历程。Cloud Service 包括三个主要功能：

- 数字分析使客户能够跟踪与自己 Web 站点交互的 Web 访客，并提供基于该数据集合的报告和关键业绩指标。数据是作为标记事件的结果为 Cloud Service 收集的，由某个实体标识的受跟踪访客发出。标记数据随后将由 Cloud Service 处理，生成通过 Cloud Service 用户界面可见的报告来帮助客户了解访客的行为。
- 行为和可用性分析能够分析捕获的以及发送到 Cloud Service 的各种数据（包括应用程序交互、设备信息和用户内容）中的行为和可用性问题，帮助客户了解并改善访客体验。
- 历程分析将收集来自数字分析、行为分析和可用性分析中事件的数据。可通过 IBM Universal Behavior Exchange API 访问这些事件。一旦客户与 IBM Universal Behavior Exchange 中的数据连接，就可在报告中使用 Cloud Service 的其他外部事件。历程分析将处理从 IBM Universal Behavior Exchange 接收的事件和受众数据，生成 Cloud Service 的仪表盘、视图和历程报告。

Cloud Service 的订购费包含如下各项：

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- 数据保留权利为：Web 分析报告数据保留 800 天，行为报告数据保留 460 天，会话回放保留 7 天，易用性数据保留 30 天

1.2.1 Cloud Service 的订购费中包含以下内容:

- 根据 IBM 评估, IBM 将向客户提供 50 个客户标识, 以满足其数字分析需求。超出 50 个的其他客户标识将收取额外费用。
- 一组数字分析报告, 可以定制为五个不同垂直行业: 内容、内容/商务、金融服务、旅游或零售。这些报告可进一步定制基于这种立即可用型报告的变化视图。客户可以构建特别的报告, 以根据收集的数字分析数据创建新报告。
- 每个客户标识支持四 (4) 个反向市场营销归属窗口。客户可调整其中三 (3) 个窗口的设置 (窗口持续时长和归属逻辑), 但另外一 (1) 个窗口已将持续时长固定设置为 1 天, 将归属逻辑固定设置为最后点击。
- 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Benchmark (如果适用)
- 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (如果适用)
- IBM Digital Analytics Import (如果适用), 具有类别定义文件、企业产品报告和预测指标的标准数据导入模块
- 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Export (如果适用)
- 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support (如果适用)。可能会收取迁移费用。
- 按客户标识存储的“报告数据”包含 Cloud Service 处理的标准报告、特别指定报告和仪表盘。Cloud Service 将客户的 Explore 报告以滚动方式保存二十七个月。此报告滚动删除还将影响定制报告视图。
注: 将在订购周期内保存利润度量数据和应用于利润度量数据的分段。

1.2.2 IBM Customer Experience Analytics 测试客户标识以实现数字分析功能

IBM Customer Experience Analytics 测试客户标识以实现数字分析功能 - 将为客户提供一 (1) 个客户标识 (称为测试客户标识), 用于非生产环境中的测试目的。客户可以通过发送电子邮件至 cm_support@us.ibm.com 来联系技术支持, 申请额外的测试客户标识, 每个客户最多可以申请十 (10) 个客户标识。“测试客户标识”限制为每天 100000 个服务器调用。如果一天收到超过 100000 个服务器调用, 那么 IBM 可以立即停止针对测试客户标识收集数据。由于“测试客户标识”仅用于测试目的, 因此只支持有限的功能, 为这些标识收集和处理的的数据最长将保留五 (5) 周。客户可以通过 IBM Customer Experience Analytics 访问有关“测试客户标识”数据的报告。在“测试客户标识”报告中, 不会提供访问者注册数据。如果发生以下任一情况, 将取消激活测试报告并删除所有测试数据: (a) 连续三十 (30) 天无任何用户登录“测试客户标识”, 或者 (b) 连续三十 (30) 天没有任何数据发送至“测试客户标识”。连续六 (6) 个月保持不活动状态, 将完全删除“测试客户标识”。

于前一个订购周期有 IBM Digital Analytics SD 的 IBM Digital Analytics 订户将继续有权访问 IBM Digital Analytics SD 中提供的标准 IBM Digital Analytics 功能, 直到 (a) 客户的 IBM Customer Experience Analytics 订购到期或终止, 或 (b) IBM 从市场中撤回 IBM Digital Analytics 产品, 以较早者为准。此类继续访问将通过现有 IBM Digital Analytics 用户界面来实现。具有通过显式附加组件服务部件获得额外 Explore 报告贷记、数字分析报告分段或归属窗口的当前订购权利的客户将能够以相同权利级别在相同权利级别继续访问这些功能, 直到 (a) 客户的 IBM Customer Experience Analytics 订购到期或终止, 或 (b) IBM 从市场中撤回 IBM Digital Analytics 产品, 以较早者为准。具体来说, 额外的报告分段和归属窗口将仍然可以在 IBM Digital Analytics 用户界面中访问, 客户将能够从 IBM Customer Experience Analytics 用户界面创建不受限制的用户定义报告。

客户选择在 Customer Experience Analytics 合同续订中保留的任何之前获得许可的 Digital Analytics 附加服务 (例如数字建议、LIVEmail 和数字数据订阅源等等) 将保留为单独的权利, 但也会继续保持不间断, 不需任何实施更改。

IBM Universal Behavior Exchange 是 IBM Customer Experience Analytics 的技术先决条件。新用户可以通过以下在线注册表单注册访问: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>。

1.3 可选功能部件

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Session Replay Data Retention Extension 为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留存储的数据元素。Session Replay Data Retention Extension 在 7 天 IBM Customer Experience Analytics 会话重放数据保留期的基础上，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

1.3.2 IBM Digital Analytics 套件

IBM Digital Analytics 套件订购包括对 IBM LIVEmail、IBM 生命周期、IBM 数字数据订阅以及 IBM Multichannel Analytics 的访问权。

a. IBM LIVEmail

一种解决方案，使客户能够创建访客分段并将这些分段推送到经认证的电子邮件服务提供商 (ESP) 列表中，以开展针对性的电子邮件营销活动。

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

一种解决方案，使客户能够运行报告，以评估长时间内（最多 400 天）站点访客是否已经达到关键站点互动里程碑。

c. IBM 数字数据订阅源

该服务可提供数据订阅源配置和在 IBM Digital Analytics Export 应用程序中部署的激活模块。该服务允许客户直接指定和安排包含 Cloud Service 中提供的客户原始数据的每日数据导出。可交付的数据导出包括关于每个访客页面视图、产品视图、店铺、订单、注册以及其他前一天所跟踪活动的特定信息的预定义格式的多个文件（客户在 IBM Digital Analytics Export 用户界面所选的）。

d. IBM Digital Analytics Multichannel

该服务提供如下三 (3) 个其他数据导入解决方案：

- 多渠道导入
- 访客注册字段导入
- 数据扩展名导入。客户 PoE 或交易文档中指定了每个客户标识有权拥有的数据扩展名导入的数目。

1.4 持续服务

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP 单点式持续服务

Customer Experience Analytics AVP 单点式持续服务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 Customer Experience Analytics。未使用的小时数不会逐月累积。此服务将与 Customer Experience Analytics 订购同时终止。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 中提供的针对 IBM SaaS 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
- 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
- 客户能够在 IBM Customer Experience Analytics 内阻止或掩盖服务器端
- 强大的企业密码规则
- 对从 Cloud Service 传输到客户指定位置的导出数据进行加密
- 客户能够阻止在 Cloud Service 中捕获并存储个人数据或敏感数据
- Cloud Service 能够掩盖个人数据点（例如 IP 地址），使其不可见

Cloud Service 在 IBM 网络和 IBM Customer Experience Analytics 之间传输数据时会对内容进行加密。在停下以等待数据传输时，Cloud Service 仍会加密内容。

当客户选择在位于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 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。

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% |
| < 98% | 5% |
| < 97% | 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

| | |
|--|---------------------------------|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 42700 分钟 | = 2% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性 |
| ----- | |
| 总时间 43,200 分钟 | |

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、电话、交谈和在线问题报告系统提供。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中包含技术支持联系信息以及其他信息和流程。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： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止日期。 | 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 个工作小时之内 |
| 4 | 最小业务影响： 咨询或非技术请求。 | 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”中指定的以下费用标准之一出售：

- a. **事件** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。事件权利基于与使用 Cloud Service 相关的特定事件的出现次数。事件权利特定于 Cloud Service，并且事件类型不可与另一个 Cloud Service 的其他事件权利或事件类型相交换或聚集。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间发生的每个事件。

出于该 Cloud Service 目的，事件是指客户体验事件 (CX 事件)。CX 事件是指与客户关联的“瞬间”观察事件，充当 Cloud Service 的统一衡量方式。可以将其视为与时间维度值关联的事实，该时间维度值定义“何时”发生事件 (通常采用最早日期，如果不采用时间日期戳记)。针对 Standard Edition 有三种类型的 CX 事件：历程事件、行为事件或数字事件。

- (1) 历程事件是指通过 API 直接由 Cloud Service 接收的市场营销交互或事件，与唯一实体标识、时间日期戳记或名称/描述关联。一百万个 CX 事件等于四百万个历程事件。
- (2) 行为事件是由 Cloud Service 捕获的网络级别 (如通过 HTTP 或 HTTPS 的请求和响应对[“点击”]) 或其他级别的应用程序数字交互。一百万个 CX 事件等于一百万个行为事件。
- (3) 将数字事件定义为服务器调用。百万服务器调用 (MSC) 是获取 Cloud Service 的计量单位。服务器调用是某实体标识的被跟踪访客启动的，作为标记事件的结果传递至 Cloud Service 并处理的数据。由不同的实体标识处理的服务器调用将按照每个单独的实体标识对应一个服务器调用进行计算。实体标识可分隔和/或控制对 Cloud Service 中数据的访问权限，Cloud Service 可包含一个或多个客户 Web 站点上的已处理数据。一百万个 CX 事件等于五百万个数字事件。

客户必须获取足够的百万 CX 事件数，以便在客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间内，涵盖处理的事件数。

针对 Basics Edition 的 CX 事件是由 Cloud Service 捕获的网络级别（如通过 HTTP 或 HTTPS 的请求和响应对[“点击”]）或其他级别的应用程序数字交互。

- 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。

5.2 设置费用

根据“交易文档”中规定的价格及计费期限收取初始一次性设置费用。

5.3 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

5.4 盘盈费用

如果客户在年度订购周期内的 Cloud Service 实际用量超出 PoE 或交易文档中指定权利的十二 (12) 倍，那么按照适用的 PoE 或交易文档中规定的超额使用费，对客户开具超额使用费发票。

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. 附加条款

7.1 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。

7.2 数据保留时间

Cloud Service 中特定数据元素在 Cloud Service 内的保留期限如下：Web 分析报告数据 - 800 天；行为报告数据 - 460 天；会话重放数据 - 7 天；可用分析数据 - 30 天（“数据保留期限”）。在“数据保留周期”到期后，这些数据元素可能会从 IBM 网络和系统中被移除，在任何情况下，订购周期终止或到期后 30 天，IBM 可以销毁这些数据元素的所有副本以及任何其他相关的客户数据。客户需自行保留提供给 Cloud Service 的所有内容的备份副本。

7.3 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或 Cloud Service 用户将内容传输到一个通过 Cloud Service 链接或访问的第三方 Web 站点或其他服务，那么客户和 IBM 用户向 IBM 提供支持任何此类内容传输所必需的同意，但是此类交互仅限于在客户和第三方 Web 站点或服务之间进行。IBM 不对此类第三方站点或服务做出任何保证或声明，且不对此类第三方站点或服务承担任何责任。

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

虽然 Benchmark Services 是 Cloud Service 的一个标准部分，但 IBM Digital Analytics Benchmark 是否参与是可选的。客户可以通过发送电子邮件至 cm_support@us.ibm.com 来联系技术支持，选择不参与。客户了解，要使 IBM 提供任何 Benchmarking Service，IBM 必须准备、访问、处理和分析有关 IBM 客户的摘要数据，并使用客户摘要数据填写每项 IBM Benchmarking Service 中使用的综合数据。IBM 不得以识别客户或其产品品牌或商标的形式，向任何第三方或任何访客透露任何客户摘要数据，也不得让这些数据公开可用。如前所述，与提供 IBM Benchmarking Service 相关，本协议中任何内容均不会限制 IBM：(i) 将客户摘要数据添加至其他客户摘要数据以创建综合数据池，使用客户摘要数据访问或分析综合数据，或披露或使用此综合数据；或者 (ii) 使用客户摘要数据为客户提供服务，并使客户参与 IBM Benchmarking Service。在任何情况下，客户的摘要数据都不得被披露，除非事先得到客户书面批准。未经 IBM 事先的书面同意，客户不得向任何第三方分发任何 IBM Benchmarking 报告或其内容，或向客户提供的所有摘要

数据或综合数据，或提供对这些内容的访问权，在客户使用服务的情况下聘请的顾问和合约人除外，在这种情况下，他们应遵守形式类似于本协议保密条款的保密协议。IBM Benchmarking 报告及其内容和综合数据是 IBM 的财产，是在本协议保密条款中定义的 IBM 的保密信息。客户可向其员工和顾问提供 IBM Benchmarking Service 报告复件或针对该报告的访问权，前提是已告知他们不得向第三方分发此报告或其内容的义务。

- a. “摘要数据”应定义为一个 IBM 客户的某些关键业绩指标度量。
- b. “综合数据”应定义为参与 IBM Benchmarking Service（包括相关子项）的每位 IBM 客户的所有摘要数据。
- c. “子项”应定义为一组不少于四 (4) 位参与 IBM Benchmarking Service 的客户，其中每个子项的每位成员根据出售的产品和市场定位（如服装、首饰及办公设备等）都从事相似的业务。