

IBM Watson Customer Experience Analytics

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

1. Cloud-Service

IBM Watson Customer Experience Analytics* erfasst, verwaltet und analysiert Kundendaten, um Informationen über die digitale Customer Journey und das Kundenerlebnis über den gesamten Kundenlebenszyklus (Customer Life Cycle) bereitzustellen. IBM Watson Customer Experience Analytics enthält die folgenden lösungsbasierten Editionen und Services:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

*Verweise auf IBM Watson Customer Experience Analytics ohne Angabe der Edition beziehen sich auf alle Editionen.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition ist als monatliche Subscription verfügbar und beinhaltet Folgendes:

- Digitale Analyse: Steuerung des digitalen Marketings mit webbasierten und mobilen Analysedashboards und Benchmarks, Berechnung des Return-on-Investment (ROI) für jeden Marketingkanal, Ausführung von Ad-hoc-Analysen digitaler Eigenschaften und Nutzung der Besucheraktivität, um zielgerichtete Marketingpläne zu entwickeln.
- Digital-Analytics-Berichte, die für fünf verschiedene Branchen angepasst werden können: Content, Content/Commerce, Finanzdienstleistungen, Reisebranche oder Einzelhandel. Diese Berichte können weiter angepasst und als Ansichten aufbereitet werden, bei denen es sich um Varianten der Standardberichte handelt. Der Kunde kann Ad-hoc-Berichte erstellen, um aus den erfassten Digital-Analytics-Daten neue Berichte zu erstellen.
- Journey-Analyse: Visualisierung der Customer Journey über Geräte, Kanäle und Touchpoints.
- Sitzungssuche und Wiedergabe: Anzeige der erfassten mobilen- und Websitzungen, um Kundenprobleme (Struggles) und Anwendungsprobleme zu verstehen und zu beheben.

In den Subscription-Gebühren für dieses Cloud-Service-Angebot ist Folgendes eingeschlossen:

- a. Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde fünfzig (50) Kunden-IDs, um seinem Bedarf an digitalen Analysen gerecht zu werden. Alle weiteren Kunden-IDs unterliegen einer zusätzlichen Gebühr.
- b. In der Subscription-Gebühr sind 50 berechnete Benutzer eingeschlossen. Für jeden zusätzlich benötigten berechtigten Benutzer kann Behavioral Analytics Additional Users erworben werden. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- c. Bei dem Feature zur Journey-Analyse gibt es keine Begrenzung für die Anzahl der Benutzer.
- d. Vier (4) Backward-Marketing-Zuordnungsfenster pro Kunden-ID. Die Einstellungen (Anzeigedauer des Fensters und Attributionslogik) können für drei (3) der Fenster angepasst werden, wobei für ein (1) Fenster feste Einstellungen (Dauer von 1 Tag und Last-Click-Attributionslogik) vorgegeben sind.
- e. IBM Digital Analytics Benchmark, sofern zutreffend, pro Kunden-ID.
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, sofern zutreffend, pro Kunden-ID.

- g. IBM Digital Analytics Export, sofern zutreffend, pro Kunden-ID.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, sofern zutreffend, pro Kunden-ID. Es kann ggf. eine Migrationsgebühr fällig werden.
- i. Gespeicherte „Berichtsdaten“ pro Kunden-ID umfassen Standardberichte sowie ad hoc angegebene Berichte und Dashboards, die von den Cloud-Services verarbeitet werden. Die Ad-hoc-Berichte des Kunden werden ab dem letzten Datum des Berichtszeitraums, der im Bericht definiert ist, vom Cloud-Service für 800 Tage gespeichert. Das Löschen dieses Berichts wirkt sich auch auf angepasste Berichtsansichten aus. Hinweis: Top-Line-Metriken und Segmente, die auf die Top-Line-Metriken angewendet werden, werden während der Subscription-Laufzeit beibehalten.
- j. Aufbewahrung von Digital-Analytics-Berichtsdaten für insgesamt achthundert (800) Tage.
- k. Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt zwei (2) Tage.
- l. Speicherung von an Watson Customer Experience Analytics gesendeten IBM Universal Behavior Exchange-Daten (UBX-Daten) für 800 Tage.
- m. Journey-Analytics-Berichte werden ab dem letzten Datum des Berichtszeitraums, der im Bericht definiert ist, für 800 Tage gespeichert.

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Testkunden-IDs für digitale Analyse**

Der Kunde erhält insgesamt eine (1) Kunden-ID für Testzwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung (wird als Test-Kunden-ID bezeichnet). Über die technische Unterstützung (cm_support@us.ibm.com) können weitere Testkunden-IDs, insgesamt bis zu zehn (10) pro Kunde, angefordert werden. Testkunden-IDs sind auf 100.000 Serveraufrufe pro Tag begrenzt. IBM kann die Datenerfassung über eine Testkunden-ID unverzüglich stoppen, wenn mehr als 100.000 Serveraufrufe an einem einzigen Tag empfangen werden. Da Testkunden-IDs nur für Testzwecke vorgesehen sind, sind die Features nur in begrenztem Umfang aktiviert, und die für diese IDs erfassten und verarbeiteten Daten werden für einen Zeitraum von maximal fünf (5) Wochen aufbewahrt. Zugriff auf die Berichterstellung für die Testkunden-ID-Daten besteht über IBM Watson Customer Experience Analytics. In Testkunden-ID-Berichten sind keine Besucherregistrierungsdaten enthalten. Wenn einer der folgenden Fälle eintritt, werden die Testberichte inaktiviert und alle Testdaten gelöscht: (a) es meldet sich kein Benutzer über einen Zeitraum von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Tagen bei der Testkunden-ID an oder (b) es werden über einen Zeitraum von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Tagen keine Daten an die Testkunden-ID gesendet. Nach sechs (6) aufeinanderfolgenden Monaten ohne Aktivität wird eine Testkunden-ID vollständig gelöscht.

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition für digitale Analyse**

Kunden mit einer Subscription für IBM Digital Analytics, deren unmittelbar vorausgehende Subscription-Laufzeit auf der Servicebeschreibung für IBM Digital Analytics basiert, haben weiterhin Zugriff auf die IBM Digital Analytics-Standardfunktionen, die unter der Servicebeschreibung für IBM Digital Analytics verfügbar sind, bis (a) die Subscription des Kunden für IBM Watson Customer Experience Analytics abläuft oder endet oder (b) IBM das IBM Digital Analytics-Angebot vom Vertrieb zurückzieht, wobei der frühere Termin ausschlaggebend ist. Der Zugriff erfolgt weiterhin über die bestehende IBM Digital Analytics-Benutzerschnittstelle. Kunden, die durch explizite Add-on-Services über aktuelle Subscription-Berechtigungen für Explore Report Credits, Digital Analytics Report Segments oder Attribution Windows verfügten, haben weiterhin Zugriff auf diese Funktionen mit derselben Berechtigungsstufe, bis (a) die Subscription des Kunden für IBM Watson Customer Experience Analytics abläuft oder endet oder (b) IBM das IBM Digital Analytics-Angebot vom Vertrieb zurückzieht, wobei der frühere Termin ausschlaggebend ist. Zusätzliche Report Segments und Attribution Windows bleiben auf jeden Fall über die IBM Digital Analytics-Benutzerschnittstelle zugänglich und die Kunden können weiterhin uneingeschränkt benutzerdefinierte Berichte über die IBM Watson Customer Experience Analytics-Benutzerschnittstelle erstellen.

Alle zuvor lizenzierten Digital Analytics-Add-on-Services (z. B. Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed usw.), die der Kunde bei seiner Vertragsverlängerung von Watson Customer Experience Analytics beibehalten möchte, werden als separate Berechtigungen ebenfalls ununterbrochen fortgesetzt, ohne dass Implementierungsänderungen erforderlich sind.

- **IBM Universal Behavior Exchange-Funktionalität**

IBM Universal Behavior Exchange ist die technische Voraussetzung für IBM Watson Customer Experience Analytics. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision> für den Zugriff registrieren.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

Die IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition bietet dieselben Funktionen, Testkunden-IDs, Berichtsdaten, berechtigten Benutzer und Datenaufbewahrungsfristen wie die Essentials Edition zuzüglich Verhaltensberichtsdaten und Datenaufbewahrung:

- Verhaltens- und Usability-Analyse: Erstellung von Berichten anhand von Verhaltensdaten und Usability-Daten (Heat-Maps) aus mobilen und Webanwendungen, Interaktionen, Gerätedaten und Benutzerinhalten, die erfasst und an den Cloud-Service gesendet werden.
- Kognitive Problemanalyse (Struggle Analytics): Automatische Erkennung von Problemen (Struggles), Warnung und Mitteilung, um dem Kunden das Anpassen von ihm festgelegter Schwellenwerte auf mobilen und Webanwendungsseiten zu ermöglichen.
- Aufbewahrung von Verhaltensberichtsdaten für insgesamt dreihundertfünfzig (365) Tage.
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt sieben (7) Tage.
- Aufbewahrung von Usability-Daten (Heat-Maps) für insgesamt dreißig (30) Tage.

In den Subscription-Gebühren für die Standard Edition ist Folgendes eingeschlossen:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

Die IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition bietet dieselben Funktionen, Testkunden-IDs, Berichtsdaten, berechtigten Benutzer und Datenaufbewahrungsfristen wie die Standard Edition, jedoch mit längeren Aufbewahrungsfristen und ergänzt durch folgende Funktionalität:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: Die Subscription schließt den Zugriff auf IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed und IBM Multichannel Analytics ein.
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt vierzehn (14) Tage.
- Aufbewahrung von Usability-Daten (Heat-Maps) für insgesamt neunzig (90) Tage.

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

Die IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition richtet sich an Anwender mobiler Anwendungen, damit sie die verhaltensorientierten und Usability-Funktionen von Watson Customer Experience Analytics anhand von Anleitungen selbst implementieren können. Diese als monatliche Subscription verfügbare Edition beinhaltet Folgendes:

- Eine Million CX-Ereignisse pro Monat für die erworbene IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition.
- Fünf (5) berechnete Benutzer.
- Aufbewahrung von Verhaltensberichtsdaten für zwölf (12) Monate.
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für zwei (2) Tage.
- Aufbewahrung von Usability-Daten (Heat-Maps) für dreißig (30) Tage.
- Autorisierung für den Zugriff auf ein Unterstützungsforum.

Bitte beachten, dass für diesen Cloud-Service keine Gutschriften im Rahmen eines Service-Level-Agreements gewährt werden.

a. **IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability**

Die Basics Edition wird in Deutschland gehostet. Wenn der Kunde zu einem anderen Rechenzentrum für die Basics Edition wechseln möchte (sobald verfügbar), muss er eine neue Berechtigung erwerben und trägt die alleinige Verantwortung für die Migration seiner Konfiguration. Basics Edition-Daten dürfen nicht zwischen Rechenzentren migriert werden.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Die Session Replay Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist in folgenden Inkrementen verfügbar, die der Basisaufbewahrungsfrist für Sitzungswiedergabedaten der IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard oder Premium Edition hinzugefügt werden:

- Sieben (7) zusätzliche Tage
- Vierzehn (14) zusätzliche Tage
- Einundzwanzig (21) zusätzliche Tage
- Neunundvierzig (49) zusätzliche Tage
- Siebenundsiebzig (77) zusätzliche Tage
- Einhundertfünf (105) zusätzliche Tage

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

Die Subscription für IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights schließt den Zugriff auf IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed und IBM Multichannel Analytics ein.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Eine Lösung zur Ausführung von Berichten, die Auswertungen darüber liefern, ob die Besucher der Kundensite bestimmte Meilensteine über einen Zeitraum von bis zu 400 Tagen erreicht haben.

b. IBM LIVEmail

Eine Lösung zur Erstellung von Besuchersegmenten und zur Weiterleitung dieser Segmente an eine Liste zertifizierter E-Mail-Service-Provider (ESPs) für zielgerichtete E-Mail-Kampagnen.

c. IBM Digital Data Feed

Dieser Service besteht aus einem Modul für Datenfeedkonfiguration und -aktivierung, das innerhalb der IBM Digital Analytics Export-Anwendung implementiert wird. Über diesen Service kann der Kunde einen täglichen Datenexport für seine im Cloud-Service verfügbaren Rohdaten direkt festlegen und planen. Das Datenexportergebnis besteht aus mehreren Dateien (die der Kunde über die IBM Digital Analytics Export-Benutzerschnittstelle auswählt) mit einem definierten Format, die bestimmte Informationen über die Seitenaufrufe, Produktaufrufe, Shops, Bestellungen, Registrierungen oder andere verfolgte Aktivitäten jedes einzelnen Besuchers am Vortag enthalten.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Dieser Service stellt drei (3) zusätzliche Datenimportlösungen bereit. Diese sind:

- Mehrkanalimport
- Import von Besucherregistrierungsfeldern
- Datenerweiterungsimport. Die Anzahl der pro Kunden-ID berechtigten Datenerweiterungsimporte ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Dieser Cloud-Service ist eine Hybrid-Cloud-Lösung, die den Kunden die Möglichkeit zum Senden ihrer Netzverkehrsdaten an den Cloud-Service 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.

Dieser Cloud-Service umfasst Folgendes:

- 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 das Angebot Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics weiterleitet

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Dieser Cloud-Service bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist mit den folgenden Inkrementen zur Verlängerung der 7-tägigen Basisaufbewahrungsfrist von Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data verfügbar:

- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 7 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 14 Tagen auf rollierender Basis
- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 7 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 21 Tagen auf rollierender Basis
- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 21 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 28 Tagen auf rollierender Basis
- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 49 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 56 Tagen auf rollierender Basis
- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 77 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 84 Tagen auf rollierender Basis
- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 105 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 112 Tagen auf rollierender Basis

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Dieser Cloud-Service ermöglicht es den Kunden, Akamai-Netzdaten, wie z. B. Fehlercodes, BOT und zwischengespeicherten Datenverkehr, an Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics zu senden. Damit wird der für Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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, die auf diesen Service zugreifen, wird durch die Basis-Subscription des Kunden für Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics begrenzt. Über sieben (7) Kalendertage rollierende Capture Data sind in der Subscription-Gebühr für diesen Cloud-Service 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Dieser Service 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics zu verlängern. Der Kunde sollte für die Basis-Subscription für Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics und das Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics hochgeladen werden kann. Die Exporttasks können von den Kunden terminiert, gesteuert und überwacht werden.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für diesen Cloud-Service:

- Exportmöglichkeit von Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics-Daten innerhalb der erworbenen Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics-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.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Eine Lösung, mit der Aufrufe von Inhalten durch Besucher außerhalb der Website des Kunden verfolgt werden können, um Kenntnisse daraus zu gewinnen, wie sich Marketingeinblendungen (z. B. Bannerwerbungen, Widgets, syndizierte Videos, Micro-Sites usw.) auf Konversionen auf der Website des Kunden auswirken.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte erfasste Daten und Berichte für einen längeren Zeitraum aufzubewahren:

- Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics-Daten für weitere 12 Monate
- Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics-Berichte für weitere 12 Monate

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows berechtigt den Kunden zur Verwendung einer bestimmten Anzahl zusätzlicher rückwärts gerichteter Marketing-Zuordnungsfenster über die im Cloud-Service enthaltene Standardanzahl hinaus. Die zusätzlich per Subscription erworbene Anzahl an Marketing-Zuordnungsfenstern ist die Gesamtzahl und nicht die Anzahl für jede Kunden-ID. Ein Marketing-Zuordnungsfenster, das mehreren Kunden-IDs zur Verfügung gestellt wird, wird bei der Ermittlung der Berechtigungen dementsprechend mehrfach gezählt.

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

Zusätzliche Kunden-IDs über die in der Basis-Subscription enthaltene Anzahl hinaus können mit den folgenden Inkrementen erworben werden: 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations bietet die folgenden Funktionen:

- Automatisierung und Optimierung des Prozesses zur Erstellung personalisierter Produktvorschläge für die Website, E-Mail-Kampagnen und andere Marketingkanäle des Kunden
- Eine Komponente für Geschäftsregelmanagement ermöglicht es dem Kunden, die von Affinitätsalgorithmen der Lösung erzeugten abschließenden Produktempfehlungen zu optimieren

- Eine zum Lieferumfang gehörige A/B-Testkomponente ermöglicht die Durchführung von A/B/C- und D-Splittests, die Aufschluss darüber geben, welche relative Auswirkung unterschiedliche Angebotsstrategien für Produktempfehlungen auf die Konversion von Websitebesuchern haben

Als Voraussetzung für diesen Service muss der Kunde eine Berechtigung für Watson Customer Experience Analytics erwerben.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Dieser Cloud-Service bietet die gleichen Services wie Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, aber ohne dass eine Subscription für Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics erforderlich ist.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription für diesen Cloud-Service:

- Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde eine angemessene Anzahl Kunden-IDs (zwischen 1 und 10), um seinen Anforderungen gerecht zu werden
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import mit den Standarddatenimportmodulen (Kategoriedefinitionsdatei, Unternehmensproduktbericht und Vorhersagemetriken)

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Dieser Cloud-Service ist ein Add-on, das eine Subscription für IBM Watson Customer Experience Analytics voraussetzt.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget ist eine Lösung für die Auswahl und Syndikation von Daten zum Besucherverhalten und von Segmentkennungen an bis zu drei zertifizierte IBM Partner für Bannerwerbung. Die Daten zum Besucherverhalten und die Segmentdaten werden dann von den Partnern des Kunden verwendet, um geeignete Werbung für die Besucher anzubieten, nachdem diese die Website des Kunden verlassen haben.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Dieser Cloud-Service ist ein Add-on, das eine Subscription für IBM Watson Customer Experience Analytics voraussetzt.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations ist eine Lösung, die den Prozess zur Erstellung personalisierter Inhaltsempfehlungen für die Website des Kunden automatisiert und optimiert. Die Benutzerschnittstelle von Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations bietet Funktionen zur Festlegung einer Strategie für Inhaltsempfehlungen und zur Definition kundenspezifischer Geschäftsregeln, um den Anforderungen des Kunden gerecht zu werden.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Dieser Cloud-Service ist ein Add-on, das eine Subscription für IBM Watson Customer Experience Analytics voraussetzt.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange ist eine Lösung, mit der Tags für Websites und mobile Seiten über eine einzige Schnittstelle konfiguriert und implementiert werden können und mit der IBM Tags und Tags von IBM Business Partnern auf der Website oder der mobilen Site eines Kunden platziert werden können. Die Benutzerschnittstelle von Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange ermöglicht die direkte Kontrolle des Tagging-Prozesses sowie die Definition von Seitentags und Seitengruppen basierend auf einer Reihe von Regeln, mit denen die Ausführung der Tags festgelegt wird. Mit Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange kann die aktuelle und bisherige Implementierung von IBM Tags, IBM Business Partner-Tags sowie angepasstem JavaScript-Code oder proprietärem Code in einer Vielzahl von Umgebungen gesteuert werden.

Mit diesem Cloud-Service werden bis zu fünf (5) Stunden remote geleisteter Implementierungsservices für das erstmalige Onboarding des Kunden in Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange bereitgestellt. Die Services enden 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.

1.2.17 Onboarding-Services für IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

Onboarding für den Cloud-Service ist ein obligatorischer Setup-Service, der Produktunterstützung, Produktkonfiguration und Produktberatungstätigkeit kombiniert, um die Verwendung des Cloud-Service zu ermöglichen. Dem zuständigen Mitarbeiter des Kunden wird während des Prozesses ein Onboarding-

Berater zur Seite gestellt, der Empfehlungen und Anleitungen für die Implementierung gibt. Der Cloud-Service bietet im Rahmen des Setups drei (3) remote erbrachte Onboarding-Services-Optionen für die Essentials Edition, die innerhalb von neunzig (90) Tagen in Anspruch genommen werden müssen:

a. Onboarding-Services (Digital Analytics und Tealeaf CX on Cloud)

- Bis zu vierzig (40) Stunden für Digital-Analytics-Services zur Beratung bei der Implementierung von IBM Digital Analytics-Tags für eine (1) Website mit Brand-Domain oder für eine (1) mobile Anwendung
- Bis zu sechzig (60) Stunden für das Arbeiten mit dem IBM Tealeaf CX on Cloud SDK für einen (1) Wiedergabeanwendungsfall für das Web oder mobile Web
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding-Services (Digital Analytics)

- Bis zu vierzig (40) Stunden für Digital-Analytics-Services zur Beratung bei der Implementierung von IBM Digital Analytics-Tags für eine (1) Website mit Brand-Domain oder für eine (1) mobile Anwendung
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding-Services (Tealeaf CX on Cloud)

- Bis zu sechzig (60) Stunden für das Arbeiten mit dem IBM Tealeaf CX on Cloud SDK für einen (1) Wiedergabeanwendungsfall für das Web oder mobile Web
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 Onboarding-Services für IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

Onboarding für den Cloud-Service ist ein obligatorischer Setup-Service, der Produktunterstützung, Produktkonfiguration und Produktberatungstätigkeit kombiniert, um die Verwendung des Cloud-Service zu ermöglichen. Dem zuständigen Mitarbeiter des Kunden wird während des Prozesses ein Onboarding-Berater zur Seite gestellt, der Empfehlungen und Anleitungen für die Implementierung gibt. Der Cloud-Service bietet im Rahmen des Setups drei (3) remote erbrachte Onboarding-Services-Optionen für die Standard Edition, die innerhalb von neunzig (90) Tagen in Anspruch genommen werden müssen:

a. Onboarding-Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud und Tealeaf CX Overstat)

- Bis zu vierzig (40) Stunden für Digital-Analytics-Services zur Beratung bei der Implementierung von IBM Digital Analytics-Tags für eine (1) Website mit Brand-Domain oder für eine (1) mobile Anwendung
- Bis zu einhundert (100) Stunden für das Arbeiten mit dem IBM Tealeaf CX on Cloud SDK und den IBM Tealeaf CX Overstat Services für einen (1) Wiedergabeanwendungsfall für das Web oder mobile Web. Die IBM Tealeaf CX Overstat-Konfiguration und die Tealeaf-Verhaltensanalyse können einige der folgenden Maßnahmen einschließen:
 - Trichterbericht (Funnel-Bericht) für einen Anwendungsfall mit bis zu fünf Schritten, z. B. Check-out, Registrierung oder Angebotsprozess
 - Abbruchberichte für einen Schritt im obigen Anwendungsfall, die nach verschiedenen Benutzer-/Kundenattributen wie Browser, Benutzertyp, Betriebssystem und Plattform segmentiert sind
 - Problemlerichte (Struggle-Berichte) für einen Schritt im Anwendungsfall, wenn z. B. Artikel in einen Warenkorb gelegt werden und diese fälschlicherweise wieder entfernt werden
 - Berichte über Fehlernachrichten zu Benutzer-/Kundenfehlern oder System-/Anwendungsfehlern und deren Auswirkung auf die Ausführung von Prozessen
 - IBM Tealeaf CX Overstat-Attributkonfiguration, um eine erweiterte Heat-Map oder einen Analysebericht zu Formularfeldern eines Browsers und einer Plattform zu erstellen
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding-Services (Digital Analytics)

- Bis zu vierzig (40) Stunden für Digital-Analytics-Services zur Beratung bei der Implementierung von IBM Digital Analytics-Tags für eine (1) Website mit Brand-Domain oder für eine (1) mobile Anwendung
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding-Services (Tealeaf CX on Cloud und Tealeaf CX Overstat)

- Bis zu einhundert (100) Stunden für das Arbeiten mit dem IBM Tealeaf CX on Cloud SDK und den IBM Tealeaf CX Overstat Services für einen (1) Wiedergabeanwendungsfall für das Web oder mobile Web. Die IBM Tealeaf CX Overstat-Konfiguration und die Tealeaf-Verhaltensanalyse können einige der folgenden Maßnahmen einschließen:
 - Trichterbericht (Funnel-Bericht) für einen Anwendungsfall mit bis zu fünf Schritten, z. B. Check-out, Registrierung oder Angebotsprozess
 - Abbruchberichte für einen Schritt im obigen Anwendungsfall, die nach verschiedenen Benutzer-/Kundenattributen wie Browser, Benutzertyp, Betriebssystem und Plattform segmentiert sind
 - Problemlberichte (Struggle-Berichte) für einen Schritt im Anwendungsfall, wenn z. B. Artikel in einen Warenkorb gelegt werden und diese fälschlicherweise wieder entfernt werden
 - Berichte über Fehlernachrichten zu Benutzer-/Kundenfehlern oder System-/Anwendungsfehlern und deren Auswirkung auf die Ausführung von Prozessen
 - IBM Tealeaf CX Overstat-Attributkonfiguration, um eine erweiterte Heat-Map oder einen Analysebericht zu Formularfeldern eines Browsers und einer Plattform zu erstellen
 - Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 Onboarding-Services für IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

Onboarding für den Cloud-Service ist ein obligatorischer Setup-Service, der Produktunterstützung, Produktkonfiguration und Produktberatungstätigkeit kombiniert, um die Verwendung des Cloud-Service zu ermöglichen. Dem zuständigen Mitarbeiter des Kunden wird während des Prozesses ein Onboarding-Berater zur Seite gestellt, der Empfehlungen und Anleitungen für die Implementierung gibt. Der Cloud-Service bietet im Rahmen des Setups drei (3) remote erbrachte Onboarding-Services-Optionen für die Premium Edition, die innerhalb von neunzig (90) Tagen in Anspruch genommen werden müssen:

a. Onboarding-Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud und Tealeaf CX Overstat)

- Bis zu einhundertacht (108) Servicestunden zur Beratung bei der Implementierung von IBM Digital Analytics-Tags, einschließlich Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed und Multi-Channel), und für Produktempfehlungen für eine (1) Website mit Brand-Domain oder für eine (1) mobile Anwendung
- Bis zu einhundert (100) Stunden für das Arbeiten mit dem IBM Tealeaf CX on Cloud SDK und den IBM Tealeaf CX Overstat Services für einen (1) Wiedergabeanwendungsfall für das Web oder mobile Web. Die IBM Tealeaf CX Overstat-Konfiguration und die Tealeaf-Verhaltensanalyse können einige der folgenden Maßnahmen einschließen:
 - Trichterbericht (Funnel-Bericht) für einen Anwendungsfall mit bis zu fünf Schritten, z. B. Check-out, Registrierung oder Angebotsprozess
 - Abbruchberichte für einen Schritt im obigen Anwendungsfall, die nach verschiedenen Benutzer-/Kundenattributen wie Browser, Benutzertyp, Betriebssystem und Plattform segmentiert sind
 - Problemlberichte (Struggle-Berichte) für einen Schritt im Anwendungsfall, wenn z. B. Artikel in einen Warenkorb gelegt werden und diese fälschlicherweise wieder entfernt werden
 - Berichte über Fehlernachrichten zu Benutzer-/Kundenfehlern oder System-/Anwendungsfehlern und deren Auswirkung auf die Ausführung von Prozessen

- IBM Tealeaf CX Overstat-Attributkonfiguration, um eine erweiterte Heat-Map oder einen Analysebericht zu Formularfeldern eines Browsers und einer Plattform zu erstellen
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding-Services (Digital Analytics)

- Bis zu einhundertacht (108) Servicestunden zur Beratung bei der Implementierung von IBM Digital Analytics-Tags, einschließlich Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed und Multi-Channel), und für Produktempfehlungen für eine (1) Website mit Brand-Domain oder für eine (1) mobile Anwendung
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding-Services (Tealeaf CX on Cloud und Tealeaf CX Overstat)

- Bis zu einhundert (100) Stunden für das Arbeiten mit dem IBM Tealeaf CX on Cloud SDK und den IBM Tealeaf CX Overstat Services für einen (1) Wiedergabeanwendungsfall für das Web oder mobile Web. Die IBM Tealeaf CX Overstat-Konfiguration und die Tealeaf-Verhaltensanalyse können einige der folgenden Maßnahmen einschließen:
 - Trichterbericht (Funnel-Bericht) für einen Anwendungsfall mit bis zu fünf Schritten, z. B. Check-out, Registrierung oder Angebotsprozess
 - Abbruchberichte für einen Schritt im obigen Anwendungsfall, die nach verschiedenen Benutzer-/Kundenattributen wie Browser, Benutzertyp, Betriebssystem und Plattform segmentiert sind
 - Problemlösungen (Struggle-Berichte) für einen Schritt im Anwendungsfall, wenn z. B. Artikel in einen Warenkorb gelegt werden und diese fälschlicherweise wieder entfernt werden
 - Berichte über Fehlernachrichten zu Benutzer-/Kundenfehlern oder System-/Anwendungsfehlern und deren Auswirkung auf die Ausführung von Prozessen
 - IBM Tealeaf CX Overstat-Attributkonfiguration, um eine erweiterte Heat-Map oder einen Analysebericht zu Formularfeldern eines Browsers und einer Plattform zu erstellen
- Konfiguration der Journey-Berichterstellungsfunktion und Integration mit IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support ist ein remote erbrachter Subscription-Service. Für jede Berechtigung für ein Kundenprojekt wird den Kunden ein Mitarbeiter des Technischen Supports mit einem Stundenkontingent von zehn (10) Stunden pro Monat zur Seite gestellt. Der Mitarbeiter des Technischen Supports arbeitet bei der Behandlung von Problemen mit dem Kunden zusammen, empfiehlt vorbeugende Maßnahmen und unterstützt den Kunden bei der Problemlösung. Zu den personalisierten Unterstützungsleistungen gehören proaktive Wartung, Anleitungen, die auf die Branche und Geschäftstätigkeit des Kunden abgestimmt sind, und Maximierung der Produktivität mithilfe des Angebots. Dieser Service wird gleichzeitig mit der Subscription für Watson Customer Experience Analytics bereitgestellt. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden.

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Guidance: Optimale Nutzung der Lösung mithilfe eines Produktexperten (16 Stunden)

Dieser fortlaufende Service umfasst 16 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices. Der Service kann für die in der Subscription-Laufzeit von Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics ab dem Datum des Erwerbs verbleibenden Monate erworben werden. 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.

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Optimale Nutzung der Lösung mithilfe eines Produktexperten (40 Stunden)

Dieser fortlaufende Service umfasst 40 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices. Der Service kann für die in der Subscription-Laufzeit von Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics ab dem Datum des Erwerbs verbleibenden Monate erworben werden. 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.

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Optimale Nutzung der Lösung mithilfe eines Produktexperten (60 Stunden)

Dieser fortlaufende Service umfasst 60 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices. Der Service kann für die in der Subscription-Laufzeit von Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics ab dem Datum des Erwerbs verbleibenden Monate erworben werden. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, eine Datenvalidierungs- und Berichtskonfiguration, eine Untersuchung des Kundenerlebnisses, eine Business-Impact-Analyse und Data-Science-Services. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden.

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Erstellung eines Priorisierungsplans für gesteigertes Kundenerlebnis durch Vergleich der geschäftlichen KPIs mit der aktuellen Performance

Dieser remote erbrachte Service umfasst 40 Servicestunden und 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.

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium-Konfiguration, Bereitstellung und Produktberatung (12 Monate)

Dieser remote erbrachte Service umfasst 960 Servicestunden, wobei ein erweitertes Setup-Paket, ein Best-Practices-Paket und ein fortlaufender Best-Practices- und Analyseservice über einen Zeitraum von 12 Monaten kombiniert werden. 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. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Empfehlung, Planung und Konfiguration für die Integration einer mobilen Anwendung

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch diesen remote erbrachten Service 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.

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials-Konfiguration, Bereitstellung und Produktberatung (6 Monate und 12 Monate)

Dieser remote erbrachte 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Nächster Schritt für gesteigertes Kundenerlebnis durch Entwicklung, Planung und Bereitstellung eines einzelnen umfassenden Anwendungsfalls

Im Rahmen dieses remote erbrachten 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.

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standardkonfiguration, Bereitstellung und Produktberatung (6 Monate und 12 Monate)

Dieser remote erbrachte 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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.

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Überwachung, Suche und Behebung allgemeiner Schwachstellen beim Kundenerlebnis

Dieser remote erbrachte Service umfasst 16 Servicestunden, 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.

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Bewertung der Ergebnisse kreativer und inhaltlicher Änderungen der Kundenwebsite als Grundlage für zukünftige Designentscheidungen

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen und Analyse, um festzustellen, wie sich ein neues Design, eine Erweiterung oder eine Anwendung auf das Pathing, das Verhalten der Websitebesucher und die Site-Performance insgesamt ausgewirkt haben. Diese Analyse ist davon abhängig, dass die erforderlichen Berichte und Metriken vor und nach der Site-Änderung innerhalb von Watson Customer Experience Analytics verfügbar sind. Der Kunde muss die Voraussetzungen für die Analyse während der Erstbesprechung bereitstellen, wie z. B. Datumsbereiche, Einzelheiten über vorgenommene Änderungen sowie erforderliche Tagging-/Tracking-Daten, damit diese Änderungen innerhalb der angegebenen Watson Customer Experience Analytics-ID nachvollziehbar sind. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Steigerung von Konversion, Umsatz und Transaktionsgeschwindigkeit durch Protokollierung des Kaufverhaltens (Path to Purchase)

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 40 Stunden für folgende Leistungen: problemorientierte Analyse, um ein umfassendes Verständnis des Konversionsverhaltens einer Kundenseite zu vermitteln, Festlegen von Baselines für die wesentlichen Site-Performance-Metriken, Einblicke in das Verhalten der Websitebesucher und Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung der Site-Performance an den wichtigsten Konversionspunkten. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Kundengewinnung durch Verbesserung und Optimierung des Konversionsprozesses

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best-Practices-Analyse und Empfehlungen für den identifizierten Konversionsprozess des Kunden. Anhand einer erweiterten Analyse wird ein umfassendes Verständnis der Site-Ergebnisse vermittelt. Ferner werden die wichtigsten Probleme und Hintergründe der Kundenfluktuation bestimmt. Vor Beginn des Kundenprojekts müssen die in den identifizierten Prozess einbezogenen Seiten des Kunden mit eindeutigen Seitenkennzeichnungswerten versehen („getaggt“) werden. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Ermittlung der erfolgreichsten Produktlinien und Segmententwicklungen als Grundlage für Investitionen, Werbeaktionen und Werbekampagnen

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 40 Stunden für Fernberatungsleistungen zur Prüfung der Kategoriedefinitionsdatei (Category Definition File, CDF) des Kunden sowie Best Practices und Empfehlungen für die Aktualisierung der Analytics-CDF. Der Workshop umfasst nicht die tatsächliche Aktualisierung der CDF durch IBM. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Verbesserung des Taggings, um mehr über Kunden zu erfahren und die Personalisierung zu verbessern

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen und bietet eine umfassende Zustandsprüfung des Baseline-Analytics-Tagging des Kunden. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem

Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Kundenbindung durch Optimierung der wichtigsten Webseiten

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 40 Stunden für Fernberatungsleistungen und Analyse, um die Effektivität einer vom Kunden ausgewählten Seite oder eines Seitentyps (maximal 30 Seiten eines einzelnen Seitentyps), wie beispielsweise der Homepage, der Marketing-Landing-Pages, der Produktseiten oder der Produktkategorieseiten, zu bestimmen. Der Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Immer einen Schritt voraus durch Anwendung der neuesten Best Practices bei der Performancemessung

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 40 Stunden für Fernberatungsleistungen, um die Geschäftsanforderungen des Kunden zu bestimmen und strategische Tagging-Updates zu empfehlen. Der Kunde trägt die Verantwortung für die tatsächliche Aktualisierung oder Implementierung der Tagging-Updates. Unterstützung durch technische Teams von IBM ist im Rahmen dieses Kundenprojekts nicht vorgesehen. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Schutz vor Verlusten beim E-Commerce-Umsatz durch erfolgreichen Checkout

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 48 Stunden für Fernberatungsleistungen, Best-Practices-Analyse und Empfehlungen für den identifizierten Checkout-Prozess. Vor Beginn des Kundenprojekts müssen auf jeder Seite im Checkout-Prozess Seitenansichtstags, die eindeutige Seitenkennzeichnungswerte enthalten, implementiert werden. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Dieser remote erbrachte Service beinhaltet bis zu 20 Stunden an Fernberatungsleistungen. Die Art des Service wird durch Diskussion zwischen dem Kunden und dem IBM Analysten definiert. Die Services müssen nach Einschätzung des IBM Analysten durchführbar sein. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

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 Verarbeitungstätigkeiten, 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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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 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.

3.2 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:

- „Ereignis“ ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das vom Cloud-Service verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.

Für die Zwecke dieses Cloud-Service versteht man unter einem Ereignis ein Kundenerlebnis (Customer Experience Event (auch CX Event oder CX-Ereignis)). CX-Ereignisse sind Ereignisse, die zu einem bestimmten Zeitpunkt im Zusammenhang mit einem Kunden beobachtet und als übergeordnete Maßeinheit für den Cloud-Service verwendet werden. Diese Ereignisse kann man sich als Fakten vorstellen, denen ein Zeitdimensionswert zugeordnet wird, der den „Zeitpunkt“ des Ereignisses definiert (normalerweise ist dies zumindest eine Datumsmarke, wenn nicht sogar eine Datumszeitmarke). Es werden drei Arten von CX-Ereignissen unterschieden: Journey-Ereignisse, Verhaltensereignisse und digitale Ereignisse.

- Ein **Journey-Ereignis** ist eine Marketinginteraktion oder ein Ereignis, das über die APIs direkt im Cloud-Service empfangen wird und dem eine eindeutige Entitäts-ID, eine Datumszeitmarke oder ein Name/eine Beschreibung zugeordnet wird. Eine Million CX-Ereignisse entspricht vier Millionen Journey-Ereignissen.
- Ein **Verhaltensereignis** 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. Eine Million CX-Ereignisse entspricht einer Million Verhaltensereignissen.
- Ein **digitales Ereignis** ist als Serveraufruf definiert. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Entitäts-ID zur Verarbeitung an den Cloud-Service übergeben werden. Von unterschiedlichen Entitäts-IDs verarbeitete Serveraufrufe werden jeweils als separate Serveraufrufe gezählt. Eine Entitäts-ID trennt und/oder steuert die Zugriffsrechte auf die Daten im Cloud-Service,

die verarbeitete Daten einer einzelnen oder mehrerer Websites des Kunden umfassen können. Eine Million CX-Ereignisse entspricht fünf Millionen digitalen Ereignissen.

Bei der Basics Edition ist ein CX-Ereignis 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.

- **Kundenprojekt** (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.
- **Umsatzumrechnungseinheit** (Revenue Conversion Unit, RCU) ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der anhand der Conversion Unit Table unter http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html in RCUs umgerechnet wird.
- **Marketingeinblendung** ist jede Werbung oder jedes Banner, das auf einer Webseite angezeigt wird, die von den Cloud-Services verwaltet oder verarbeitet wird.
- **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.
- **Serveraufruf** sind Daten, die aufgrund eines markierten („getaggten“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, an den Cloud-Service übergeben und von diesem verarbeitet werden.

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

4.2 Gebühren für Remote Services

Der Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

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 Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
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 Services anderer Anbieter (werden „as-is“ bereitgestellt)

Google Maps, Neustar, Afiliis, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Datenaufbewahrung

Bestimmte Datenelemente des Cloud-Service stehen innerhalb des Cloud-Service wie folgt zur Verfügung:

- Webanalysedaten für 800 Tage und Verhaltensdaten für 365 Tage.

- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt zwei (2) Tage für IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition.
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt sieben (7) Tage und Aufbewahrung von Daten aus der Analyse der Benutzerfreundlichkeit (Heat-Maps) für insgesamt dreißig (30) (der „Datenaufbewahrungszeitraum“) für IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt vierzehn (14) Tage und Aufbewahrung von Daten aus der Analyse der Benutzerfreundlichkeit (Heat-Maps) für insgesamt neunzig (90) (der „Datenaufbewahrungszeitraum“) für IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- Aufbewahrung von Sitzungswiedergabedaten für insgesamt zwei (2) Tage und Aufbewahrung von Daten aus der Analyse der Benutzerfreundlichkeit (Heat-Maps) für insgesamt dreißig (30) Tagen (der „Datenaufbewahrungszeitraum“) für IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition.

Diese Datenelemente können nach Ablauf der Datenaufbewahrungsfrist aus den Netzen und Systemen von IBM entfernt werden. IBM ist in jedem Fall berechtigt, alle Kopien dieser Datenelemente sowie alle anderen zugehörigen Kundendaten 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf der Subscription-Laufzeit zu löschen. Der Kunde kann Sicherungskopien sämtlicher Inhalte aufbewahren, die zur Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Service bereitgestellt wurden.

5.4 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilen sie IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Obwohl die Benchmark-Services standardmäßig Teil des Cloud-Service sind, ist die Teilnahme daran optional. Kunden, die daran nicht teilnehmen wollen, sollten sich an den Technischen Support unter cm_support@us.ibm.com wenden. Dem Kunden ist bekannt, dass IBM zur Bereitstellung von Benchmarking-Services Übersichtsdaten von IBM Kunden erstellen, auf diese Daten zugreifen, sie verarbeiten und analysieren und mit den Übersichtsdaten der Kunden die Aggregatdaten füllen muss, die in jedem IBM Benchmarking-Service verwendet werden. IBM wird die Übersichtsdaten eines Kunden weder Dritten in einer Art und Weise offenlegen, die Rückschlüsse auf den Kunden, seine Produktmarken, Marken oder Besucher zulässt, noch diese Daten allgemein verfügbar machen. Ungeachtet des vorher Gesagten ergeben sich für IBM aus diesem Vertrag im Zusammenhang mit der Bereitstellung der IBM Benchmarking-Services keinerlei Beschränkungen im Hinblick auf: (i) das Zusammenfassen der Übersichtsdaten des Kunden mit den Übersichtsdaten eines anderen Kunden zur Erstellung eines Pools an Aggregatdaten, die Verwendung der Übersichtsdaten des Kunden für den Zugriff auf die Aggregatdaten und deren Analyse oder die Offenlegung oder Verwendung der Aggregatdaten; oder (ii) die Verwendung der Übersichtsdaten des Kunden, um Services für den Kunden bereitzustellen und dem Kunden die Teilnahme am IBM Benchmarking-Service zu ermöglichen. Unter keinen Umständen werden die Übersichtsdaten des Kunden offengelegt, es sei denn, der Kunde hat vorher seine schriftliche Zustimmung dazu erteilt. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von IBM ist der Kunde nicht berechtigt, einen IBM Benchmarking-Bericht bzw. dessen Inhalt oder ihm zur Verfügung gestellte Übersichtsdaten oder Aggregatdaten an Dritte weiterzugeben oder Dritten den Zugriff darauf zu ermöglichen. Ausgenommen hiervon sind Berater oder Auftragnehmer, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Services durch den Kunden ggf. hinzugezogen werden, wobei die Weitergabe oder Offenlegung in jedem Fall unter einer Vertraulichkeitsvereinbarung zu erfolgen hat, die inhaltlich der Geheimhaltungsklausel des Vertrags entspricht. Die IBM Benchmarking-Berichte und ihr Inhalt sowie die Aggregatdaten sind Eigentum von IBM und stellen vertrauliche Informationen von IBM dar, wie in der Geheimhaltungsklausel des Vertrags dargelegt. Es ist dem Kunden gestattet, seinen Mitarbeitern und Beratern Kopien eines IBM Benchmarking-Service-Berichts bereitzustellen oder den Zugriff darauf zu ermöglichen, sofern diese Personen davon in Kenntnis gesetzt wurden, dass die Weitergabe des Berichts und seines Inhalts an Dritte untersagt ist.

- a. **Übersichtsdaten** sind als bestimmte KPI-Metriken (Key Performance Indicators) eines einzelnen IBM Kunden definiert.
- b. **Aggregatdaten** sind als sämtliche Übersichtsdaten aller IBM Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, einschließlich der Unterbranchen.
- c. Eine **Unterbranche** ist als eine Gruppe bestehend aus mindestens vier (4) Kunden definiert, die an einem IBM Benchmarking-Service teilnehmen, wobei alle Mitglieder einer Unterbranche in einem ähnlichen Geschäftsfeld tätig sind, das auf den verkauften Produkten und Zielmärkten basiert (z. B. Bekleidung, Schmuck, Bürobedarf usw.).

5.6 Maßnahmen zur Sicherung der Servicequalität und -integrität

IBM behält sich das Recht vor, die folgenden Regeln durchzusetzen, um die Qualität und Integrität des Cloud-Service aufrechtzuerhalten. Kunden der IBM Watson Customer Experience Analytics-Lösung werden auf alle Korrekturmaßnahmen hingewiesen, die von IBM wie nachstehend beschrieben durchgeführt werden.

5.7 Vorbereitung auf die „U.S. Holiday Season“

Der folgende Hinweis gilt für Kunden in Nordamerika: Aufgrund des stark schwankenden Datenverkehrsaufkommens während der Zeiträume vom (i) Tag nach Thanksgiving bis zum darauffolgenden Montag und (ii) vom 24. bis 25. Dezember (hier zusammen als „U.S. Holiday Season“ bezeichnet) muss der Kunde die Volumenprognosen für die „U.S. Holiday Season“ bis zum 30. September jeden Jahres bereitstellen. IBM arbeitet mit dem Kunden zusammen und unterstützt ihn mit angemessener Sorgfalt beim Erstellen dieser Prognosen anhand von bewährten Verfahren. Für Kunden, die die zu erwartenden Volumen für die „U.S. Holiday Season“ um fünfundzwanzig Prozent (25 %) oder mehr unterschätzen, werden ein oder mehr Korrekturmaßnahmen durchgeführt.

5.8 Begrenzungen bei der Datenmenge

Die Berechtigung für diesen Cloud-Service basiert auf einer Million Interaktionen pro Monat. Die Datenmenge ist als „Interaktion“ definiert, wobei die maximale Umfang einer Interaktion mit Daten 2 MB beträgt. Interaktionen, die 20 MB überschreiten, werden auf das nächste Interaktionsinkrement aufgerundet und mit den Berechtigungen des Kunden für eine Million Interaktionen pro Monat verrechnet. Für Kunden, deren Interaktionen 2 MB überschreiten, werden ein oder mehr Korrekturmaßnahmen durchgeführt. Bei Überschreitung der Gesamtzahl der Berechtigungen für jeweils eine Million Interaktionen pro Monat werden Zusatzgebühren für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt. Hinweis: Die Begrenzungen der Datenmenge gelten nicht für Akamai- oder Hybrid-Kunden.

5.9 Korrekturmaßnahmen

Die folgenden Korrekturmaßnahmen können durchgeführt werden:

- a. Drosselung: Unter Drosselung versteht man eine Datenerfassung im Stichprobenverfahren.
- b. Abbruch: Die Aktion, die die Aufnahme von Kundendaten in die IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud-Infrastruktur vollständig unterbindet.
- c. Ändern von Datenelementen: Ändern von Datenelementen (Verhaltensereignisse, Trefferattribute, Schrittattribut, Sitzungsattribute) zur Korrektur von Datenungenauigkeiten.
- d. Kunden, die die Richtlinien und Verfahren zur Vorbereitung der „U.S. Holiday Season“ nicht einhalten, erhalten keine SLA-Gutschriften.

5.10 Gebühren für die Datenglättung

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch einen IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics-Kunden während der jährlichen Subscription-Laufzeit die in einem Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Zwölfwache (12-Fache) überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt. Wenn die tatsächliche Nutzung durch den IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics-Kunden in einem Quartal (basierend auf einem Kalenderjahr, das am 1. Januar beginnt) die in einem Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Dreifache (3-Fache) überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

5.11 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.

6. Übergeordnete Bedingungen

6.1 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 berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.