

IBM Watson Customer Experience Analytics

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

IBM Watson Customer Experience Analytics* 捕获、管理和分析客户数据，以在客户生命周期中提供有关数字化客户历程和体验的信息。IBM Watson Customer Experience Analytics 包含以下基于解决方案的版本和服务：

- 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

*对没有版本标识的 IBM Watson Customer Experience Analytics 的引用适用于所有版本。

1.1 产品

客户可以从以下可用产品中选择。

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 以每月订购的方式提供，包含以下各项：

- 数字分析：利用 Web 和移动分析仪表板和基准来管理数字营销，计算每个市场营销渠道的投资回报率，对数字属性进行特别分析，并使用访客活动来提供信息和制定有针对性的市场营销计划。
- 数字分析报告，可定制为五个不同垂直行业：内容、内容/商业、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。
- 历程分析：跨设备、渠道和接触点实现客户历程可视化。
- 会话搜索和重放：查看捕获的移动和 Web 会话，以了解和解决客户难题和应用程序问题。

该云服务产品的订购费中包含以下内容：

- a. 根据 IBM 的评估，IBM 将向客户提供最多五十 (50) 个客户标识，以满足其数字分析需求。超出五十 (50) 个的其他客户标识将收取额外费用。
- b. 订购费用包含 50 个授权用户。超过 50 个授权用户的每个额外授权用户均可购买 Behavioral Analytics Additional Users。
授权用户是可通过任何方式和途径，直接或间接（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问云服务的特定个人。
- c. 旅程分析功能部件没有用户数量限制。
- d. 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。
- e. 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Benchmark（如果适用）。
- f. 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange（如果适用）。
- g. 按客户标识支持 IBM Digital Analytics Export（如果适用）。
- h. 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。

- i. 按客户标识存储的“报告数据”包含云服务处理的标准报告、特别指定报告和仪表盘。云服务将自报告中规定的报告周期的最后日期起将客户的“特别报告”保存 800 天。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。
- j. 总计八百 (800) 天的数字分析报告数据。
- k. 会话重放保留两 (2) 天。
- l. 将发送到 Watson Customer Experience Analytics 的任何 IBM Universal Behavior Exchange (UBX) 数据保存 800 天。
- m. 旅程分析报告可以自报告中规定的报告周期的最后日期起保存 800 天。
- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 测试客户标识以实现数字分析功能**

IBM 将向客户提供总计一 (1) 个客户标识，用于非生产环境中的测试用途（称为“测试客户标识”）。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 Watson 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”。
- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 数字分析功能**

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 Watson 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 Watson 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 Watson 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 Watson 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 功能**

IBM Universal Behavior Exchange 是 IBM Watson 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>。

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition 包含 Essentials 的所有功能、测试客户标识、报告数据、授权用户和数据保留时间，以及行为报告数据和数据保留时间：

- 行为和可用性分析：报告来自移动和 Web 应用程序的行为和可用性（热图）数据、交互、设备信息以及捕获的以及发送到云服务的用户内容。
- 认知难题分析：自动检测难题，发出警报，进行学习，并允许客户调整由客户指定的移动和 Web 应用程序页面的阈值。
- 总计三百六十五 (365) 天的行为报告数据。
- 会话重放保留七 (7) 天。

- 可用性（热图）数据保留三十 (30) 天。

Standard Edition 的订购费包含如下各项：

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

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition 包含 Standard 的所有功能、测试客户标识、报告数据、授权用户和数据保留时间，以及延长的数据保留时间和以下功能：

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: 订购提供对 IBM LIVEmail、IBM 生命周期、IBM 数字数据订阅以及 IBM Multichannel Analytics 的访问权。
- 会话重放保留十四 (14) 天。
- 可用性（热图）数据保留九十 (90) 天。

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition 旨在支持移动应用从业人员自主实施核心 Watson 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：

- 针对所购买的 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition 的每月一百万个 CX 事件。
- 五 (5) 个授权用户。
- 十二 (12) 个月的行为报告数据。
- 会话重放保留两 (2) 天。
- 可用性（热图）数据保留三十 (30) 天。
- 访问支持论坛的授权。

请注意，此云服务不包含服务级别协议积分。

a. IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition 数据中心可用性

Basics Edition 在德国托管。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。

1.2 可选服务

1.2.1 IBM Watson 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 IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials、Standard 或 Premium Edition 会话重放数据保留时间的基础上，按以下增量提供：

- 延长七 (7) 天
- 延长十四 (14) 天
- 延长二十一 (21) 天
- 延长四十九 (49) 天
- 延长七十七 (77) 天
- 延长一百零五 (105) 天

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights 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 Digital Analytics Lifecycle

一种解决方案，使客户能够运行报告，以评估最多 400 天内站点访客是否已经达到关键站点互动里程碑。

b. 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。

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云服务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。

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

此云服务是混合云解决方案，可以让客户将其网络流量数据发送至此云服务以获取额外的客户洞察。该解决方案支持被动捕获所有用户会话的网络流量，并允许客户配置和评估事件，以跟踪网络和服务器错误并监视影响用户体验的性能问题。此外，客户可以深入分析个别会话以评估 HTML 请求和响应数据，了解客户问题的根本原因。该解决方案要求客户安装并维护将网络流量发送至云环境所需的轻量级本地基础架构。

此云服务中包含以下内容：

- 7 个日历滚动网络捕获数据。
- 被动捕获应用程序，用于捕获所有 Web 应用程序的请求和响应。
- 数据传输应用程序，用于处理请求和响应数据、过滤或加密敏感数据并将数据路由至 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 产品。

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

此云服务为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素，并且该服务在 7 天 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data 保留期的基础上，按以下增量提供：

- 额外的 7 个日历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 14 天的滚动报告捕获数据存储。
- 额外的 14 个日历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 21 天的滚动报告捕获数据存储。
- 额外的 21 个日历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 28 天的滚动报告捕获数据存储。
- 额外的 49 个日历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 56 天的滚动报告捕获数据存储。
- 额外的 77 个日历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 84 天的滚动报告捕获数据存储。
- 额外的 105 个日历日网络捕获数据滚动保留时间，最多共 112 天的滚动报告捕获数据存储。

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

此云服务支持客户将 Akamai 网络数据（例如，错误代码、BOT 和缓存的流量）发送至 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics。这可扩充可用于 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 的数据，帮助客户了解并改进其最终用户体验。客户必须是现有 Akamai 客户。访问此服务的用户数量受客户的 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 基本订购的限制。此云服务订购费中包含七 (7) 个日历日的滚动捕获数据。该云服务基于每月百万交互数进行授权。“交互”定义为 Akamai 服务器“响应”的一次用于访问对象的 HTTP 请求。Akamai 响应的最大大小为 100 KB 传输数据。如果 Akamai 响应的大小超过 100 KB，那么 Akamai 响应大小总数将除以 100 KB，向上取整至下一个整数，以确定计入客户的每月百万交互权利数的交互总数。如果客户超出获得授权的每月百万交互总数，那么将收取超额使用费。

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

此服务为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素。Capture Data Retention Extension 在 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 基本订购的七 (7) 个日历日的捕获数据保留期的基础上，按以下增量提供。客户拥有的 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 基本订购的滚动捕获数据保留期的日历日数应与 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector 附加组件的相同。

- 延长 7 天
- 延长 14 天
- 延长 21 天
- 延长 49 天
- 延长 77 天
- 延长 105 天

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

会话导出提供了基于定义的条件来导出会话的功能。客户可以根据自己的用例将会话导出为不同的格式。客户可以通过 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 原始会话数据下载来执行数据分析。此外，客户还可以简化解各种用例（需要长期记录联机交互）的过程，因为客户可以将导出的文件重新上载到 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI 以执行会话重放。客户可以调度、管理和监控导出任务。

该云服务的订购费中包含以下内容：

- 购买的 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 保留期内 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data 的导出功能。
- 导出的数据会在 IBM Cloud Object Storage 中额外保留三个日历日。客户必须另外获取存储容量才能使导出的数据保留超过 3 天。
- 该云服务基于每月百万交互数进行授权。导出数据的大小定义为一次“交互”，而导出数据的“交互”的最大大小为 20 MB。超过 20MB 的交互将向上取整至下一个 20MB 增量，并计入客户获得授权的每月百万交互总数。如果客户超出获得授权的每月百万交互总数，那么将收取超额使用费。

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

一种解决方案，允许客户跟踪访客不在自己 Web 站点上产生的内容视图，以了解市场营销印记（例如显示标题广告、窗口小部件、同步视频、微站点等）。如何影响客户转向自己的网站。

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension 为客户提供选项，用于在延长的时间段内保留某些收集的数据和报告：

- 将 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 数据（如果适用）额外保留 12 个月。
- 将 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 报告（如果适用）额外保留 12 个月。

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Additional Marketing Attribution Windows 授权客户除使用云服务中包含的默认市场营销归属窗口数量外，还可以使用一些额外的向后查找市场营销归属窗口。订购的额外市场营销归属窗口数是一个总数，而不是针对每个客户标识的数目。针对多个客户标识提供的市场营销归属窗口根据权利计算为多个归属窗口。

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

除基本订购中包含的客户标识以外的其他客户标识可按以下增量购买：10、20、40、80、160、320。

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations 提供以下功能：

- 在客户的电子邮件营销活动和其他市场营销渠道中，自动化和优化在客户的 Web 站点上定制个性化产品建议的过程。
- 业务规则管理组件使客户能够微调该解决方案关联算法提出的最终产品建议。
- 所包含的 A/B 测试组件可促进 A/B/C & D 分割测试，以确定不同产品建议提供策略对站点访客转化带来的相关影响。

客户必须获取 Watson Customer Experience Analytics 权利，这是使用此服务的先决条件。

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

此云服务提供与 Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations 相同的服务，而无需订购 Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics。

该云服务的订购中包含以下内容：

- 根据 IBM 的评估，IBM 将向客户提供适当数目的客户标识（1 到 10 之间），以满足客户的建议需求。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import 具有标准数据导入模块（类别定义文件，企业产品报告和预测指标）。

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

此云服务是一个附件组件，需要订购 IBM Watson Customer Experience Analytics 才能使用。

Watson Customer Experience Analytics AdTarget 是一款解决方案，可帮助客户选择访客活动和市场细分标识，并将其发布给 IBM 认证的展示广告合作伙伴（最多不超过三名）。客户合作伙伴随后会使用这些访客活动和细分数据，以便在访客离开客户站点之后向其提供相关的广告信息。

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

此云服务是一个附件组件，需要订购 IBM Watson Customer Experience Analytics 才能使用。

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations 是一款解决方案，可自动化和优化在客户 Web 站点上定制个性化内容建议的过程。Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations 用户界面支持确定内容建议策略和定义客户的特定业务规则以满足客户需要。

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

此云服务是一个附件组件，需要订购 IBM Watson Customer Experience Analytics 才能使用。

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 是为客户提供单一界面用于 Web 站点和移动页面标签的配置和部署，并支持客户管理要部署在其 Web 站点或移动站点上的 IBM 标签和 IBM 业务合作伙伴标签的解决方案。Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 用户界面提供对添加标签过程的直接控制，从而为用户提供基于规则集定义页面标签和页面组以确定标签执行的功能。购买 Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 后，客户可对 IBM 标签、IBM 业务合作伙伴标签和定制 JavaScript 或专属代码在多种环境中的当前和先前的部署进行管理。

客户初次使用 Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange 时，此云服务会提供长达五 (5) 小时的远程交付实施服务支持。无论是否用尽所有小时数，服务都将在 IBM 通知客户可以访问云服务之日起的 90 天后到期。

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics - Essentials Edition Onboarding Services

云服务 Onboarding 是必需的设置服务，包含供应流程帮助、产品配置帮助和产品咨询服务，用于支持使用云服务。指派一名初次使用培训顾问与客户代表开展流程协作，包括针对实施提供建议和指导。云服务针对 Essentials Edition 提供三 (3) 项远程交付的初次使用培训服务设置选项，期限为九十 (90) 天，如下所示：

a. Onboarding Service (数字分析和 Tealeaf CX on Cloud)

- 最多四十 (40) 个小时的数字分析服务，为针对一 (1) 个 Web 站点（按品牌域划分）或一 (1) 个移动应用程序实施 IBM 数字分析标记提供建议。
- 针对一 (1) 个 Web 或移动 Web 重放用例提供最多六十 (60) 个小时的 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

b. Onboarding Service (数字分析)

- 最多四十 (40) 个小时的数字分析服务，为针对一 (1) 个 Web 站点（按品牌域划分）或一 (1) 个移动应用程序实施 IBM 数字分析标记提供建议。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- 针对一 (1) 个 Web 或移动 Web 重放用例提供最多六十 (60) 个小时的 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Service

云服务 Onboarding 是必需的设置服务，包含供应流程帮助、产品配置帮助和产品咨询服务，用于支持使用云服务。指派一名初次使用培训顾问与客户代表开展流程协作，包括针对实施提供建议和指导。云服务针对 Standard Edition 提供三 (3) 项远程交付的初次使用培训服务设置选项，期限为九十 (90) 天，如下所示：

a. Onboarding Service (数字分析、Tealeaf CX on Cloud 和 Tealeaf CX Overstat)

- 最多四十 (40) 个小时的数字分析服务，为针对一 (1) 个 Web 站点（按品牌域划分）或一 (1) 个移动应用程序实施 IBM 数字分析标记提供建议。
- 针对一 (1) 个 Web 或移动 Web 重放用例提供最多一百 (100) 个小时的 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 和 IBM Tealeaf CX Overstat Service。IBM Tealeaf CX Overstat 配置和 Tealeaf 行为分析可能包含以下某项：
 - 针对最多包含五个步骤的用例的漏斗报告 – 即检出、注册或报价流程。
 - 针对上述用例步骤的放弃报告 - 按浏览器、用户类型、操作系统和平台等各种用户/客户属性细分。
 - 针对用例步骤的难题报告 – 即向购物车添加项目，但购物车被错误地清空。
 - 有关用户/客户或系统/应用程序错误以及完成流程的影响的错误消息报告。
 - IBM Tealeaf CX Overstat 属性配置，允许在浏览器和平台上增强热图或表单字段分析报告。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

b. Onboarding Service (数字分析)

- 最多四十 (40) 个小时的数字分析服务，为针对一 (1) 个 Web 站点（按品牌域划分）或一 (1) 个移动应用程序实施 IBM 数字分析标记提供建议。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

c. Onboarding Service (Tealeaf CX on Cloud 和 Tealeaf CX Overstat)

- 针对一 (1) 个 Web 或移动 Web 重放用例提供最多一百 (100) 个小时的 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 和 IBM Tealeaf CX Overstat Service。IBM Tealeaf CX Overstat 配置和 Tealeaf 行为分析可能包含以下某项：
 - 针对最多包含五个步骤的用例的漏斗报告 – 即检出、注册或报价流程。
 - 针对上述用例步骤的放弃报告 - 按浏览器、用户类型、操作系统和平台等各种用户/客户属性细分。
 - 针对用例步骤的难题报告 – 即向购物车添加项目，但购物车被错误地清空。
 - 有关用户/客户或系统/应用程序错误以及完成流程的影响的错误消息报告。
 - IBM Tealeaf CX Overstat 属性配置，允许在浏览器和平台上增强热图或表单字段分析报告。
 - 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Service

云服务 Onboarding 是必需的设置服务，包含供应流程帮助、产品配置帮助和产品咨询服务，用于支持使用云服务。指派一名初次使用培训顾问与客户代表开展流程协作，包括针对实施提供建议和指导。云服务针对 Premium Edition 提供三 (3) 项远程交付的初次使用培训服务设置选项，期限为九十 (90) 天，如下所示：

a. Onboarding Service (数字分析、Tealeaf CX on Cloud 和 Tealeaf CX Overstat)

- 最多一百零八 (108) 个小时的数字分析服务，为针对一 (1) 个 Web 站点（按品牌域划分）或一 (1) 个移动应用程序实施 IBM 数字分析标记（包括 Lifecycle Insights: LiveMail、生命周期、数字数据订阅和多渠道）和产品推荐提供建议。
- 针对一 (1) 个 Web 或移动 Web 重放用例提供最多一百 (100) 个小时的 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 和 IBM Tealeaf CX Overstat Service。IBM Tealeaf CX Overstat 配置和 Tealeaf 行为分析可能包含以下某项：
 - 针对最多包含五个步骤的用例的漏斗报告 – 即检出、注册或报价流程。
 - 针对上述用例步骤的放弃报告 - 按浏览器、用户类型、操作系统和平台等各种用户/客户属性细分。
 - 针对用例步骤的难题报告 – 即向购物车添加项目，但购物车被错误地清空。
 - 有关用户/客户或系统/应用程序错误以及完成流程的影响的错误消息报告。
 - IBM Tealeaf CX Overstat 属性配置，允许在浏览器和平台上增强热图或表单字段分析报告。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

b. Onboarding Service (数字分析)

- 最多一百零八 (108) 个小时的数字分析服务，为针对一 (1) 个 Web 站点（按品牌域划分）或一 (1) 个移动应用程序实施 IBM 数字分析标记（包括 Lifecycle Insights: LiveMail、生命周期、数字数据订阅和多渠道）和产品推荐提供建议。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

c. Onboarding Service (Tealeaf CX on Cloud 和 Tealeaf CX Overstat)

- 针对一 (1) 个 Web 或移动 Web 重放用例提供最多一百 (100) 个小时的 IBM Tealeaf CX on Cloud SDK 和 IBM Tealeaf CX Overstat Service。IBM Tealeaf CX Overstat 配置和 Tealeaf 行为分析可能包含以下某项：
 - 针对最多包含五个步骤的用例的漏斗报告 – 即检出、注册或报价流程。
 - 针对上述用例步骤的放弃报告 - 按浏览器、用户类型、操作系统和平台等各种用户/客户属性细分。

- 针对用例步骤的难题报告 – 即向购物车添加项目，但购物车被错误地清空。
- 有关用户/客户或系统/应用程序错误以及完成流程的影响的错误消息报告。
- IBM Tealeaf CX Overstat 属性配置，允许在浏览器和平台上增强热图或表单字段分析报告。
- 历程报告功能的配置以及与 IBM Universal Behavior Exchange 的集成。

1.3 加速服务

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics - AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics - AVP OnePoint Premium Support 是远程交付的订购服务。每个服务项目权利以每月十 (10) 个小时为增量为客户提供指定技术支持资源。技术支持资源将与客户合作处理问题，提出预防措施建议并帮助解决问题。个性化支持服务包括：主动维护，特定于客户行业和业务的指导，以及最大限度提升服务产品生产率。该服务与 Watson Customer Experience Analytics 订购同时运行，未使用的小时数不会逐月累积。

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (16 hours)

此持续服务提供每月 16 小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务。自购买日期起，可针对 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 订购期限内剩余的月数购买此服务。其包含数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。未使用的小时数不会逐月累积。

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (40 hours)

此持续服务提供每月 40 小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务。自购买日期起，可针对 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 订购期限内剩余的月数购买此服务。其包含数据捕获配置、数据验证、报告配置、客户体验调查和业务影响分析。未使用的小时数不会逐月累积。

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (60 hours)

此持续服务提供每月 60 小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务。自购买日期起，可针对 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 订购期限内剩余的月数购买此服务。其包含数据捕获配置、数据验证、报告配置、客户体验调查、业务影响分析和数据科学服务。未使用的小时数不会逐月累积。

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Create a Prioritization Plan for Customer Experience Improvements by Comparing your Business KPIs to Current Performance

此远程交付的服务提供 40 小时的服务，专注于提高业务和 IT 目标的一致性。该服务基于业务影响划分 Web 站点问题的优先级，并抢先发现问题并解决。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium Configuration, Deployment and Product Consulting (12 months)

此远程交付的服务提供 960 小时的服务，包括 12 个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。扩展设置包提供 112 小时的远程交付扩展部署服务，包括针对自定义数据捕获需求的 SDK 扩展和配置、SDK 优化、重播配置（最多 3 个用例）、数据验证和“已知问题 KPI 分析”报告。最佳实践包提供 80 小时的远程交付客户体验调查和业务影响分析。持续性最佳实践和分析服务提供针对十二个月的远程交付服务的每月 64 小时的服务，包括持续性数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查、业务影响分析和数据科学服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Advice, Planning, and Configuration for a Mobile Application Integration

可在任何 Deployment and Analytics Service 服务项目上添加此远程交付的服务，以提供针对一 (1) 个移动应用的集成。如果多个移动应用需要集成，那么可购买多份此部件。此服务包含 48 小时远程交付的服务，可交付移动 SDK 设置。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)

此远程交付的服务提供六 (6) 或十二 (12) 个月的扩展设置包和持续性最佳实践与分析服务。扩展设置包提供 112 小时的远程交付扩展部署服务，包括针对自定义数据捕获需求的 SDK 扩展和配置、SDK 优化、重放配置（最多 3 个用例）、数据验证和“已知问题 KPI 分析”报告。持续性最佳实践和分析服务提供针对客户的六个月或十二个月远程交付服务周期的每月 16 小时的服务，包括持续性数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 208 个小时的服务，包括六个月的扩展设置包和持续性分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 212 天后到期。
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service 提供 304 个小时的服务，包括十二个月的扩展设置包和持续性分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Next Step Improvement in Customer Experience Through the Development, Planning, and Deployment of 1 Complete Use Case

此远程交付的服务将部署一个端到端的用例，包括项目管理、满足自定义数据捕获需求的 SDK 扩展和配置、优化、高级/定制 SDK 配置、面向已定义用例的重放配置、数据验证和 3 个分析报告（漏斗报告、客户行为报告、业务影响报告）。该服务提供 120 小时的远程交付部署服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standard Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)

此远程交付的服务提供六 (6) 或十二 (12) 个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。扩展设置包提供 112 小时的远程交付扩展部署服务，包括满足定制数据捕获需求的 SDK 扩展和配置、SDK 优化、重播配置（最多 3 次用例）、数据验证和“已知问题 KPI 分析”报告。最佳实践包提供 80 小时的远程交付定制体验调查和业务影响分析。持续性最佳实践和分析服务提供针对客户的六个月或十二个月远程交付服务周期的每月 40 小时的服务，包括持续性数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service 提供 432 个小时的服务，包括六个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 212 天后到期。
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service 提供 672 个小时的服务，包括十二个月的扩展设置包、最佳实践包和持续性最佳实践与分析服务。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 395 天后到期。

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Monitoring, Finding, and Solving the Customer Experience Common Trouble Spots

此远程交付的服务提供 16 个小时的服务，包括实时主动监控已知站点问题以及创建警报和重要偏差报告。此服务无论是否用尽了小时数，都将在合约开始日期起的 90 天后到期。

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Evaluating the Results of Creative and Content changes on your Website to Drive Future Design Decisions

此远程交付的服务提供最多 48 个小时的远程咨询和分析，以帮助确定新设计、增强功能或应用程序对路径控制、访客行为和整体站点绩效的影响。此分析依赖于 Watson Customer Experience Analytics 站点更改

前后必要的报告和度量的可用性。在最初启动阶段，客户必须提供要在分析中使用的前置条件，包括日期范围、所作更改的详情以及在指定的 Watson Customer Experience Analytics 标识中查看这些更改所必需的任何标记/跟踪。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Increase Conversions, Revenue, and Speed of Transaction with a Path to Purchase Audit

此远程交付的服务提供最多 40 个小时的以下活动：为充分了解客户站点上转化绩效的高级分析、为关键站点绩效度量建立基线、对访客行为的洞察，并识别在关键转化点提高站点绩效的机会。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（或以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Create more Customers by Improving and Optimizing the Conversion Process

此远程交付的服务提供最多 48 个小时关于客户确认的转化过程的远程咨询、最佳实践分析和建议。利用高级分析促进更深入地了解站点结果，确定主要问题和造成客户流失的因素。需要在签订服务之前以唯一页面标识值来标记所确认的过程中涉及的客户页面。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Discover your Best Product Lines and Segment Trends to Drive Investment, Promotions, and Campaigns

此远程交付的服务提供最多 40 个小时的远程咨询，用于咨询有关更新客户的分析类别定义文件 (CDF) 的审查过程、最佳实践和建议。研讨会不涉及 IBM 对 CDF 的实际更新。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Improve your Tagging to Learn More about your Customers and Drive better Personalization

此远程交付的服务提供最多 48 个小时的远程咨询，并对客户的基线分析标记执行全面的运行状况检查。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Keep Customers Engaged by Optimizing Key Web Pages

此远程交付的服务最多提供 40 个小时的远程咨询和分析，帮助确定客户所选择的页面或页面类型（单种页面类型最多 30 个页面）的有效性，包括但不限于主页、市场营销登录页面、产品页面或产品类别页面。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Move your Business Ahead of the Pack by Adopting the Latest Best Practices in Performance Measurement

此远程交付的服务提供最多 40 个小时的远程咨询，用于探查客户的业务需求并推荐战略标记更新。客户仍对实际更新或标记更新的实施负责。该服务项目不提供 IBM 技术团队支持。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Protect Against Lost eCommerce Revenue by Ensuring a Successful Checkout

此远程交付的服务提供最多 48 个小时的关于已确认的结账流程的远程咨询、最佳实践分析和建议。在实施服务之前，要求在结账流程中的每个页面上实施包含唯一页面标识值的页面视图标签。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

此远程交付的服务提供最多 20 个小时的远程咨询时间。通过客户与 IBM 分析人员之间的商讨来确定服务的性质。服务必须由 IBM 分析人员认定可行。服务按“服务项目”购买，并且无论是否用尽所有小时数，服务都将在购买之日或 IBM 通知客户可访问云服务之日（以较迟者为准）起的 90 天后到期。

2. 数据处理与保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理与保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 将适用。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的 IBM 的 SaaS 支持概述 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 一起事件是指出现一次通过使用云服务处理或者与使用云服务相关的特定事件。

出于该云服务目的，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，充当云服务的统一衡量方式。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）。有三种类型的 CX 事件：历程事件、行为事件或数字事件。

- **历程事件**是指通过 API 直接由云服务接收的营销交互或事件，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。
- **行为事件**是由云服务捕获的网络级别（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。

- 将**数字事件**定义为服务器调用。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云服务并处理的数据。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/或控制对云服务中数据的访问权限，云服务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。

针对 Basics Edition 的 CX 事件是由云服务捕获的网络级别（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。

- **互动**是与云服务相关的专业或培训服务。
- **收入换算单位 (RCU)**是与货币无关的收入金额度量，按照换算表 (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) 换算为 RCU。
- **市场营销印记**是指由云服务管理或处理的网页上显示的广告或标语。
- **交互**是获取云服务时所采用的一种计量单位。“交互”是与云服务捕获的应用程序的数字交互，可在网络级别（如通过 HTTP 或 HTTPS 的请求和响应对，即“点击”）或其他级别。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的度量期间处理的交互数目。
- **服务器调用**是因跟踪访客启动的标记事件而传递至云服务并由其处理的数据。

为超额使用指定包数量时，将根据涵盖超额使用情况的完整包数量对超额使用收费。

4.2 远程服务费用

无论是否使用远程服务，远程服务费用将在购买之日起 90 天后到期。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 支持软件

根据以下条款向客户提供支持软件：

支持软件	适用的许可条款（如果有）
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 非 IBM 服务（“按现状”提供）

Google Maps、Neustar、Afilias、Slack AP、WalkMe 和 Ghostery

5.3 数据保留时间

云服务中特定数据元素的保留期限如下：

- Web 分析报告数据 800 天；行为报告数据 365 天。
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition 的会话重放数据总共保留两 (2) 天。
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition 的数据保留期限为：会话重放数据总共保留七 (7) 天，易用性分析（热图）数据总共保留三十 (30) 天（“数据保留期”）。
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition 的数据保留期限为：会话重放数据总共保留十四 (14) 天，易用性分析（热图）数据总共保留九十 (90) 天（“数据保留期”）。

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition 的数据保留期限为：会话重放总共保留两 (2) 天，易用性分析（热图）数据总共保留三十 (30) 天（“数据保留期”）。

在“数据保留期限”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云服务的所有内容的备份副本。

5.4 链接到第三方 Web 站点或其他服务

如果客户或云服务用户将内容传输到一个通过云服务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。

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

虽然 Benchmark Services 是云服务的一个标准部分，但参与是可选的。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 客户的某些关键绩效指标度量。
- 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。

5.6 保护责任

IBM 有权执行下列规则以维护云服务的质量和完整性。IBM Watson Customer Experience Analytics 解决方案的客户将了解 IBM 所采取的任何纠正措施，如下所述。

5.7 节假日准备

对于我们北美地区的供应客户，鉴于在 (i) 感恩节第二天直到下个周一，以及 (ii) 12 月 24 日和 12 月 25 日（统称为“美国假日季”）这两个阶段内流量的广泛使用，客户必须在每年的 9 月 30 日之前提供美国假日季的预估量。IBM 会在合理范围内注意与客户协作，使用最佳实践处理这些预测。美国假日季的预估量比实际低百分之二十五 (25%) 甚至更多的客户将接受一个或多个纠正措施。

5.8 数据大小限制

该云服务基于每月百万交互数进行授权。数据大小定义为一次“交互”，而数据的“交互”最大为 2 MB。超过 2 MB 的交互将向上取整至下一个交互增量，并计入客户获得授权的每月百万交互总数。交互超过 2 MB 的客户将需要接受一个或多个纠正措施。如果客户超出获取授权的每月百万交互数据总大小限制，那么将收取超额使用费。注：数据大小限制不适用于 Akamai 或 Hybrid 客户。

5.9 纠正措施

可能会采取下列纠正措施：

- a. 节流：节流是采样数据收集的行为。
- b. 停止页：完全禁止所有客户数据进入 IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud 基础结构的行为。
- c. 数据元素修改：修改数据元素（行为事件、命中属性、步骤属性、会话属性）以纠正数据的不准确性。
- d. SLA 信用将不再为违反《假日准备准则和程序》的客户提供。

5.10 数据平滑收费

对于 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics 客户来说，如果在年度订购周期内的云服务实际用量超出交易文档中指定权利的十二 (12) 倍，那么按照适用的交易文档中规定的超额使用费用，将对客户开具超额费用发票。对于 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 客户来说，如果任何季度（以日历年为准，从一月一日起）内的实际使用超出交易文档中指定的权利的三 (3) 倍，那么将按照适用的交易文档中指定的超额使用费用，对客户开具超额费用账单。

5.11 无个人健康信息或受管控内容

云服务并非为符合 HIPAA 要求而设计，不得用于传输或存储任何“个人健康信息”。

云服务非为符合支付卡行业 (PCI) 标准而设计，不得用于传输或存储任何 PCI 信息。

Akamai 客户不应发送包含 PCI 信息的域。

6. 覆盖条款

6.1 数据使用

以下条款优先于双方之间基本云服务条款的“内容和数据保护”部分中的任何相反内容：**IBM 不会使用或披露客户使用云服务而产生的专属于您的内容的结果（洞察）或以其他方式表明客户身份的结果。然而，IBM 可在提供云服务的过程中使用这些内容以及由此类内容生成的其他信息（洞察除外），前提是从此类内容中移除个人标识，以使个人数据不再归因于具体个人，不使用其他信息。IBM 仅会将此类数据用于研究、测试和产品开发。**