

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

以下是贵方订单的服务描述：

1. Cloud Service

Cloud Service 产品描述如下，并在订单文档中指定以用于所选授权产品。订单文档将包括所提供报价和您接收的权利证明 (PoE)，以确认 Cloud Service 的开始日期和期限，以及何时开具发票。

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 是一款基于 SaaS 且专为本机移动和移动 Web 应用程序设计的分析解决方案。该解决方案旨在通过分析大量复杂数据集中的行为问题，帮助客户了解并改善最终用户整体体验。将捕获包括应用程序交互、设备信息和用户上下文的数据，并将其发送至 IBM 托管的环境。IBM Tealeaf CX on Cloud 随附有大量“即取即用”的报告，以及帮助客户近乎即时地使用其结果的仪表板。除了预定义的报告和仪表板外，用户还可以定制报告和仪表板，满足更具体的分析需要。

IBM Tealeaf CX on Cloud 基本软件包包括以下项：

a. 应用程序概要信息

此订购费用中包含了可配置最多 10 个应用程序概要信息的能力。应用程序概要信息是一个具有可分配给该用户的关联许可权的报告实体。通常应用程序概要信息具有与单个应用程序或 Web 站点的一对一映射。如果出于报告目的而希望将多个应用程序和/或 Web 站点整合到一个应用程序概要信息中，请咨询 IBM Tealeaf Lab Services 团队。

第一个应用程序概要信息将由 IBM 配置，并在提供 Cloud Service 时可用。如果需要 10 个以上的应用程序概要信息，可向 IBM 支持部门提交请求，并由 IBM 和您同意。一般不会无理拒绝更多应用程序概要信息的请求。

b. 数据保留期

在 Cloud Service 的订购费用中还包含以下数据保留期限。根据采用“先进先出”原则建立的时间滚动窗口来存储和删除所有数据。在一个设定时间量存储数据，然后在指定的时间窗口到期时丢弃数据。自数据开始流入系统起立即开始滚动数据保留时间窗口，并且每日更新。

- 12 个月滚动报告数据。报告数据定义为与 Cloud Service 产品中的报告和仪表板关联的计量和维度。
- 14 个日历滚动捕获数据。捕获数据定义为源于 Tealeaf SDK 的数据收集。

1.2 可选功能部件

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 为您提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素，也就是说：

- 额外的 12 个月报告数据滚动保留时间，最多共 24 个月的滚动报告数据存储。

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 为您提供选项，用于在延长的时间段内保留某些存储的数据元素，也就是说：

- 额外的 14 个日历捕获数据滚动保留时间，最多共 28 个日历的滚动捕获数据存储。

2. 安全描述

2.1 安全策略

IBM 将维护发布给 IBM 员工的隐私和安全策略。IBM 要求支持 IBM 数据中心的人员参加隐私和安全教育培训。我们拥有一支信息安全团队。我们每年都将复查和重新评估 IBM 的安全策略和标准。IBM 安全事件将根据全面的事件响应程序得到处理。

2.2 访问控制

根据职责分工原则，仅允许经过授权的 IBM 支持代表根据需要访问客户数据。IBM 员工使用中间“网关”管理主机的双重认证。访问客户数据时，所有连接均为加密通道。所有对客户数据的访问和进出托管环境的数据传输都将记入日志。在支持此 Cloud Service 的 IBM 数据中心内禁止使用 WIFI。

2.3 服务完整性和可用性

对操作系统和应用软件的修改由 IBM 的变更管理流程监管。对防火墙规则的更改也由变更管理流程监管，并在实施前由 IBM 的安全人员审查。IBM 将全天候监控数据中心。经过授权的管理员和第三方供应商将定期进行内部和外部漏洞扫描，以帮助检测和解决潜在的系统安全风险。所有 IBM 数据中心均已使用了恶意软件检测（防病毒、入侵检测、漏洞扫描和入侵防护）系统。IBM 数据中心服务支持在公用网络上传输数据的各种信息交付协议。如 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 和站点到站点的 VPN 等。传输之前将针对非现场存储的备份数据进行加密。

2.4 活动日志记录

IBM 将保留系统、应用程序、数据存储库、中间件以及能够进行日志记录活动并对其进行配置的网络基础结构设备的活动日志。为了尽可能降低篡改出现的可能性并启用中央分析、警报和报告功能，将在中央日志存储库中实时记录活动日志。将对数据进行签名以防止篡改。我们将对日志进行实时分析，并通过周期性分析报告检测异常行为。如果出现异常，操作人员将收到警报，并在需要时联系全天候待命的安全专家。

2.5 物理安全

IBM 坚持贯彻物理安全标准，旨在限制对 IBM 数据中心的未经授权的物理访问。数据中心只存在受限制的访问入口，这些访问入口由双重认证控制，并由监控摄像头监控。只有拥有经批准的访问权限的授权人员才能进入。操作人员将验证批准，并发放门禁卡，以授予必要的访问权限。获得此类门禁卡的员工必须交回其他门禁卡，并且在活动期间只能拥有数据中心的门禁卡。门禁卡的使用情况将记入日志。非 IBM 访问者在进入场所时需要登记，在场所中需要有相关人员陪同。收发区、装卸台和其他未经授权的人员可能进入场所的入口都受到控制和隔离。

2.6 合规性

IBM 每年对其隐私实践进行认证以符合美国商务部安全港协议的原则：通知、选择、转送、访问权与准确性、安全以及监管和执行。IBM 每年在生产数据中心内执行行业标准 SSAE 16 审计（或同等审计）。IBM 检查与安全 and 隐私相关的活动是否符合 IBM 业务需求。IBM 团队将定期执行评估和审计，以确认是否符合其信息安全策略。IBM 员工和供应商员工每年开展员工安全教育和培训。我们每年将提醒工作人员他们的工作目标和责任，以履行商业道德操守、保密性和 IBM 的安全义务。

3. 服务级别承诺

IBM 为该 Cloud Service 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

3.1 定义

- a. **可用性积分** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对 Cloud Service 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. **索赔** - 表示由您根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，涉及在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- c. **约定的月份** - 表示有效期内的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- d. **停机时间** - 表示该 Cloud Service 的生产系统处理停止，并且您的用户无法使用具有许可权的 Cloud Service 的所有方面的时间段。停机时间不包含 Cloud Service 由于以下原因而不可用的时间段：
 - (1) 已安排或已发布的维护中断；
 - (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
 - (3) 由于您或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
 - (4) 您未能遵守访问 Cloud Service 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
 - (5) IBM 遵守您或代表您的第三方向 IBM 提供的任何设计、规范或指示信息。

- e. **事件** - 表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。
- f. **服务级别** - 表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

3.2 可用性积分

- a. 为提出索赔，您必须在首次发现事件影响您使用 **Cloud Service** 的二十四 (24) 小时内通过 **IBM** 技术支持帮助热线对各项事件记录 1 级严重性支持凭单（根据以下“技术支持”部分中的定义）。您必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 **IBM** 诊断并解决该事件。
- b. 您必须在受索赔的约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。
- c. “可用性积分”基于停机时间计算，该停机时间从您报告首次受停机时间影响时开始计算。对于每一项有效的索赔，**IBM** 会根据每个约定的月份内达到的服务级别应用可适用的最高“可用性积分”，如下表中所示。**IBM** 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件适用多个“可用性积分”。
- d. 针对任何“约定的月份”给与的“可用性积分”总额，在任何情况下均不应超过您向 **IBM** 支付的年度 **Cloud Service** 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。

3.3 服务级别

约定的月份内的 **Cloud Service** 的可用性

约定的月份期间的可用性	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：(a)“约定的月份”内总分钟数减去 (b)“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 (c)“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，针对 99.8% 已达成的服务级别
--	------------------------------

3.4 关于此 SLA 的其他信息

此 SLA 仅提供给 **IBM** 客户，不适用于您的 **Cloud Service** 用户、访客、参与者和获准受邀者所提交的索赔或者 **IBM** 提供的任何测试或试用服务。此 SLA 仅适用于生产用途的 **Cloud Service**。它不适用于非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。

4. 权利和计费信息

4.1 收费计量

Cloud Service 根据“订单文档”中指定的以下费用标准之一提供：

- a. **百万交互 (MI)** 是获取 **Cloud Service** 所使用的一种计量单位。“交互”是与 **Cloud Service** 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 **MI** 权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或订单文档中所指定的评估期间处理的交互数量。
- b. **服务项目** 是获取服务所使用的一种计量单位。“服务项目”包含与 **Cloud Service** 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

4.2 费用和计费

Cloud Service 的应付金额在订单文档中规定。

4.3 部分月度费用

部分月度费用是按比例向您收取的日费率，并且包含在第一份发票中。部分月度费用以从 IBM 通知您可访问 Cloud Service 服务产品之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

4.4 盘盈费用

如果您在任何季度（以历年为准，从一月一日起）内对 Cloud Service 的实际使用超出 PoE 或订单文档中指定的权利的三 (3) 倍，那么按照适用的 PoE 或订单文档中指定的盘盈率，将对您开具盘盈账单。如果在指定的季度内为您提供产品或服务，将相应地按比例分摊盘盈。

4.5 远程服务（针对用户）费用

远程服务使用“服务项目”收费标准购买，并且按订单文档中指定的费率收费。

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

此 Onboarding Service 提供以下远程咨询、产品培训和配置，帮助您基于下列远程交付服务的分配开始使用 IBM Tealeaf CX on Cloud:

- a. 提供最多 24 小时的服务，帮助您实施并检测 Tealeaf 软件开发包 (SDK)。
- b. 提供最多 24 小时的培训，让您熟悉一般产品信息和整体使用情况。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 按“服务项目”购买，每位客户一个“服务项目”。远程服务无论是否被使用了所有小时数，都将在 IBM 通知您可访问 Cloud Service 之日起的 90 天后到期。

5. 期限和续约选项

5.1 期限

Cloud Service 期限自 IBM 通知您可访问订单文档中描述的 Cloud Service 之日开始。订单文档的 PoE 部分将确认期限开始和结束的准确日期。在期限内，您可以联系 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴来提高您对 Cloud Service 的使用级别。我们将在订单文档中确认提高的使用级别。

5.2 Cloud Service 期限续约选项

您的订单文档通过将期限指定为以下一项，规定 Cloud Service 在期限结束时是否续约：

5.2.1 自动续约

如果订单文档规定您的续约自动进行，那么您可以在订单文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天，以书面请求方式终止到期的 Cloud Service。如果 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期期限将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

5.2.2 持续计费

当订单文档表明您的计费连续进行时，您将能够在期限终止后继续访问 Cloud Service 并且将对 Cloud Service 的使用持续收到账单。要终止使用 Cloud Service 并停止持续计费过程，您必须提前 90 天向 IBM 或您的 IBM 业务合作伙伴提供请求取消您 Cloud Service 的书面通知。在取消访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向您开具账单。

5.2.3 需要续约

当订单文档声明续约类型为“终止”时，Cloud Service 将在期限结束时终止，并且将除去您对 Cloud Service 的访问。要在结束日期之后继续使用 Cloud Service，您必须通过您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购期限。

6. 技术支持

订购周期中包含对 Cloud Service 的技术支持。

常规手机和电子邮件支持开放时间如下：

美国东部标准时区周一至周五早 8:00 点 - 晚 11:00 点（节假日除外）

非办公时间支持:

在工作日、周末和节假日仅针对 1 级严重性问题提供非办公时间支持（除上述常规开放时间以外）。

支持热线：1-877-432-4300（美国）。

电子邮件：scn_support@us.ibm.com

Web 门户支持网站：<https://support.ibmcloud.com>

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	关键业务影响/服务故障: 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内	全天候
2	重大业务影响: 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	轻微业务影响: 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
4	极小业务影响: 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内	周一到周五的工作时间

7. 支持软件

该 Cloud Service 服务产品可能包含支持软件。您仅可以在与 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用支持软件，有效期为 Cloud Service 的期限。只要支持软件包含样本代码，您即具备在符合本授权的情况下，基于样本代码创作演绎作品的额外权利。支持软件根据 SLA（如果有）提供，作为 Cloud Service 的一项组件，并受适用的许可协议约束。

8. 其他信息

8.1 派生的获益场所

基于您确定为接收 Cloud Service 获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非您向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 Cloud Service 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。您负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

8.2 无个人健康信息

Cloud Service 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”。

8.3 Cookies

您了解并同意，作为 Cloud Service 正常运行和支持的一部分，IBM 可向您（您的员工和承包商）通过跟踪等技术收集有关 Cloud Service 使用的个人信息。IBM 公司以此收集 Cloud Service 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与您的交互。您确认，您将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行您的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。