

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務

以下說明本「雲端服務」供應項目，並於所選授權供應項目之「訂購文件」中載明此供應項目。「訂購文件」應包含所提供之「報價」及 貴客戶收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認「雲端服務」之起始日與期間，及開始開立發票之日期。

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 係 SaaS 型分析解決方案，專供原生行動式及行動式 Web 應用程式使用。本解決方案之設計目的，在於分析來自大型複雜資料集之行為問題，進而協助客戶瞭解及改善終端使用者之整體使用體驗。包括應用程式互動、裝置資訊及使用背景資訊在內之各項資料，將被擷取並傳送至 IBM 所管理之環境。IBM Tealeaf CX on Cloud 隨附數份「立即可用」報告及數個儀表板，可讓客戶以近乎即時之方式使用其結果。除預先定義之報告與儀表板外，使用者亦客製化報告與儀表板，以符合更多特定分析需求。

IBM Tealeaf CX on Cloud 基礎套件包括以下各項：

a. 應用程式設定檔 (Application Profiles)

訂用費用包含最多可配置 10 個「應用程式設定檔」之功能。「應用程式設定檔」係為報告實體，含有可指定給使用者之相關權限。「應用程式設定檔」通常具有內含某單一應用程式或網站之一對一對映。若 貴客戶為產生報告而有意將多個應用程式及/或網站結合成一個「應用程式設定檔」，請洽詢 IBM Tealeaf Lab Services 團隊。

第一個「應用程式設定檔」將由 IBM 配置，並於提供「雲端服務」時一併提供。如需 10 個以上「應用程式設定檔」，可將要求提交「IBM 支援中心」，並取得 IBM 及 貴客戶之同意。無正常理由不得拒絕提供其他「應用程式設定檔」。

b. 資料保留期間

此「雲端服務」的訂用費用亦包括下列項目：一切資料均依滾動時間範圍予以儲存及移除，該時間範圍係依先進先出之概念而建置。資料會依設定之時間範圍儲存，並於指定時間範圍到期時捨棄。資料保留滾動時間範圍自資料開始流入系統時開始計算，且每日更新。

- 12 個月之滾動 Reporting Data。Reporting Data 係指關聯於「雲端服務」供應方案中之報告與儀表板之度量與維度。
- 14 個日曆天之滾動 Capture Data。Capture Data 係定義為從 Tealeaf SDK 進行資料蒐集。

1.2 選用特性

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension 提供讓 貴客戶可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 12 個月滾動保留 Reporting Data，最多共可儲存 24 個月滾動 Reporting Data。

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 提供讓 貴客戶可以延長保留某些儲存的資料元素之選項，即：

- 額外 14 個日曆天滾動保留 Capture Data，最多共可儲存 28 個日曆天滾動 Capture Data。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 維持之隱私及安全政策已向 IBM 員工傳達。IBM 要求對於支援 IBM 資料中心之人員施以有關隱私與安全之訓練。本公司設有資訊安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。IBM 人員對於雙重「閘道」管理主機施行雙重鑑別。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。對客戶資料進行的所有存取，以及主機作業環境的所有資料轉入或傳出，都會予以記錄。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心禁用 WIFI。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前進行檢閱。IBM 對於資料中心施以全年無休之監視。已授權管理者及協力廠商定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心使用惡意軟體偵測（防毒、入侵偵測、漏洞掃描及防止入侵）系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME 及 site-to-site VPN。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

2.4 活動記載

IBM 對於具備記載活動功能及針對記載活動而配置的系統、應用程式、資料儲藏庫、中介軟體及網路基礎架構裝置，均保有其活動日誌。為降低竄改的可能性及得以進行集中分析、警示及報告，係以即時方式對集中日誌儲藏庫執行活動記載。資料均經記錄，以防止竄改。以即時方式透過定期分析報告進行日誌分析，以偵測異常行為。作業人員收到異常警示後，可於需要時以全年無休的方式聯絡安全專業人員。

2.5 實體安全

IBM 訂有實體安全標準，專門用以限制對 IBM 資料中心所為未獲授權之實體存取。只有限制存取點可存在於前項資料中心，此等資料中心受雙重鑑別控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。作業人員先驗證是否核准，再發給准予必要存取的存取識別證。被核發該等識別證的員工應交出其他存取識別證，且僅限於其活動期間持有資料中心存取識別證。識別證之使用均予以記錄。非 IBM 訪客於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客滯留在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入相關處所之其他位置，均施以控管及隔離。

2.6 循規準則

IBM 每年均確認其隱私常規是否遵守「美國商務部安全港原則」：通知、選擇、後續轉讓、存取及正確性、安全及監督/強制執行。IBM 每年均於正式作業資料中心執行業界標準 SSAE 16 稽核（或其同級稽核）。IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及稽核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商每年均完成人力安全與警覺性訓練。公司每年均提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合商業道德、機密性及 IBM 之安全義務。

3. 服務水準承諾

IBM 提供本「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：貴客戶瞭解本 SLA 不構成對貴客戶提供保證。

3.1 定義

- a. **可用度扣抵** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對貴客戶未來訂用「雲端服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. **「請求」(Claim)** - 係指貴客戶由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據本 SLA 向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- d. **「停用時間」** - 係指處理「雲端服務」的正式作業系統已停止作業的一段時間，而且貴客戶的使用者於該時間內無法使用其擁有許可權之全部「雲端服務」功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用「雲端服務」的時段：
 - (1) 基於維修目的而排定或公佈的停止時間；
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
 - (3) 貴客戶或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；

- (4) 貴客戶未遵守存取「雲端服務」所需的系統配置及支援平台；或
- (5) IBM 遵照 貴客戶或代表 貴客戶之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務水準」。
- f. **服務水準** - 係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

3.2 可用度扣抵

- a. 為提交「請求」，貴客戶應在得知「事件」影響貴客戶使用「雲端服務」的二十四 (24) 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台記載各「事件」之「嚴重性層級 1」支援問題單（如以下「技術支援」一節所定義者）。貴客戶應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 貴客戶最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，請求「可用度扣抵」。
- c. 「可用度扣抵」所依據之期間為從 貴客戶報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的「服務水準」，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。
- d. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所獲得之「可用度扣抵」總計以 貴客戶取得「雲端服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

3.3 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

合約月份期間的可用度	可用度扣抵 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」之百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

可用度（以百分比表示）會計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 50 分鐘

在 30 天「合約月份」中，總共 43,200 分鐘 - 停用時間 50 分鐘 = 43,150 分鐘 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 總共 43,200 分鐘	= 2% 可用度扣抵，99.8% 達成的服務水準
--	--------------------------

3.4 本 SLA 之其他相關資訊

本 SLA 僅提供予 IBM 之客戶，不適用於由 貴客戶之「雲端服務」使用者、訪客、參與者及獲准受邀者提出之請求，亦不適用於 IBM 提供之測試版或試用版服務。本 SLA 僅適用於作為正式作業用途之「雲端服務」。不適用於非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。

4. 授權與付款資訊

4.1 計費度量

前項「雲端服務」係依「訂購文件」所定下列其中一項計費度量而提供：

- a. 「百萬次互動 (MI)」是取得「雲端服務」所依據的計量單位。一次「互動」(Interaction) 係指與「雲端服務」所擷取之應用程式在網路層次（例如：透過 http 或 https 進行之要求與回應配對（即所謂的「命中」））或其他層次所進行之數位互動。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所處理的「互動」數目之「百萬次互動 (MI)」授權。
- b. 約定是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權，才能涵蓋每一個「約定」。

4.2 計費及付款

就「雲端服務」應付之金額，載明於「訂購文件」中。

4.3 局部月計費

「局部月計費」係向 貴客戶收取且併入在第一張發票的按比例每日費用。「局部月計費」係根據局部月剩餘的天數來計算，從 IBM 通知 貴客戶，其可以存取「雲端服務」供應項目的日期開始起算。

4.4 超額使用計費

若 貴客戶在任何季度（自日曆年一月一日起算）「雲端服務」的實際用量超出 PoE 或「訂購文件」中所指定授權三倍，則將根據所適用之 PoE 或「訂購文件」中指定的超額使用費率，對 貴客戶開立超額使用的發票。若係在特定的季度內供應 貴客戶者，則超額使用將相應地按比例分配計費。

4.5 遠端服務（人力型）費用

「遠端服務」係採用「約定」計費度量購買，並依「訂購文件」所定費率收取費用。

4.5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

本加入服務提供下列遠端諮詢、產品訓練及配置，以便使 貴客戶依下列遠端交付服務之配置，加入 IBM Tealeaf CX on Cloud。

- a. 提供多達 24 小時之服務，以協助 貴客戶實作 Tealeaf 軟體開發套件 (SDK) 及對其進行設備測試。
- b. 提供多達 24 小時之訓練，對 貴客戶進行有關一般產品資訊及整體用法之教育訓練。

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service 係依「約定」採購，每一用戶端一個「約定」。「遠端服務」的所有時數不論是否用完，均自 IBM 通知 貴客戶已可存取「雲端服務」之當日起算 90 日到期。

5. 期間及展延選項

5.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可依「訂購文件」之規定存取「雲端服務」之當日起算。「訂購文件」中之「權利證明書」部分將明訂前項期間之確實起始日與終止日。貴客戶與 IBM 或 貴客戶與 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提升前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。本公司將於「訂購文件」中明訂前項提昇之使用層級。

5.2 雲端服務展延選項

貴客戶之「訂購文件」應依下列其中一種方式決定「雲端服務」是否於期限結束時展延：

5.2.1 自動展延

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動展延之方式， 貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日至少九十日前，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動展延一年，或視為展延與權利證明書所訂原始期間相當之期間。

5.2.2 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得於 貴客戶之訂購期間結束後繼續存取「雲端服務」，並依持續方式計算使用費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序， 貴客戶應於九十(90)日前向 IBM 或 貴客戶之 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時， 貴客戶應支付之費用包含到取消生效之該月為止之任何尚未結清之存取費用。

5.2.3 請求展延

若「訂購文件」載明 貴客戶之展延類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並終止 貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項終止日後繼續使用「雲端服務」， 貴客戶應向其 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以訂購新訂用期間。

6. 技術支援

於訂用期間會提供「雲端服務」的技術支援。

定期電話及電子郵件支援作業時數如下所示：

美東標準時區星期一至星期五上午 8:00 - 下午 11:00（不含假日）

非支援時間之支援：

「非支援時間之支援」適用於營業日、平日及假日，惟僅適用於「嚴重性層級 1」的問題。

支援熱線：1-877-432-4300（美國）。

電子郵件：scn_support@us.ibm.com

支援 Web 入口網站：<https://support.ibmcloud.com>

嚴重性	嚴重性定義	回應時間目標	回應時間涵蓋範圍
1	顯著業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且表示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決。	1 小時內	全年無休
2	顯著業務影響： 服務之服務業務特性或功能使用受限，或有錯過業務截止日之虞。	2 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
3	次要業務影響： 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	4 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）
4	最小業務影響： 查詢或非技術要求	1 小時內（營業時間內）	M-F 小時（營業時間內）

7. 啟用軟體

本「雲端服務」供應項目可能包括啟用軟體。貴客戶僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前項啟用軟體。若前項啟用軟體內含範例程式碼，則 貴客戶享有製作該範例程式碼之衍生著作及依本授權之規定使用該等衍生著作之額外權利。如前項啟用軟體係作為「雲端服務」元件，所提供之該啟用軟體受 SLA 拘束，並受適用授權合約拘束。

8. 其他資訊

8.1 派生受益之位置

在適用情形下，稅金之核算係以 貴客戶於其收受「雲端服務」之權益時所指明位置為依據。除非 貴客戶提供其他資訊予 IBM，否則，IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係 貴客戶於訂購「雲端服務」時指明為主要受益位置。 貴客戶應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

8.2 不得使用個人健康資訊

本「雲端服務」並非為遵循 HIPAA 而設計，故不得用於傳輸或儲存任何「個人健康資訊」。

8.3 Cookie

貴客戶知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集 貴客戶（含 貴客戶之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與 貴客戶之互動方式。貴客戶確認其將取得或已取得必要同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其轉包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依貴客戶之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。