

### IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud ist eine Analyselösung für konventionelles Web, native mobile Anwendungen und mobile/responsive Webanwendungen. Durch die Analyse von verhaltensbasierten Problemen aus großen, komplexen Datenmengen liefert die Lösung den Kunden mehr Einblick in das gesamte Endbenutzererlebnis und unterstützt sie dabei, die Attraktivität für Endbenutzer zu verbessern. Daten sowie Anwendungsinteraktionen, Gerätedaten und Benutzerkontexte werden erfasst und an die von IBM gehostete Umgebung gesendet. IBM Tealeaf CX on Cloud umfasst zahlreiche sofort einsatzbereite Berichte und Dashboards, die den Kunden die Verarbeitung ihrer Ergebnisse nahezu in Echtzeit ermöglichen. Neben der Nutzung vordefinierter Berichte und Dashboards können die Berichte und Dashboards zur Erfüllung besonderer Analyseanforderungen angepasst werden.

Das IBM Tealeaf CX on Cloud-Basispaket enthält Folgendes:

a. Anwendungsprofile

In der Subscription-Gebühr ist die Konfiguration von bis zu 10 Anwendungsprofilen enthalten. Ein Anwendungsprofil ist eine Berichtsentität mit zugehörigen Berechtigungen, die dem Benutzer zugeordnet werden können. Üblicherweise besteht eine Eins-zu-eins-Zuordnung zwischen einem Anwendungsprofil und einer einzelnen Anwendung oder Website. Falls der Kunde beabsichtigt, mehrere Anwendungen und/oder Websites zu Berichtszwecken zu einem Anwendungsprofil zusammenzufassen, sollte er sich an das IBM Tealeaf Lab-Services-Team wenden.

Das erste Anwendungsprofil wird von IBM konfiguriert und zusammen mit dem Cloud-Service zur Verfügung gestellt. Werden mehr als 10 Anwendungsprofile benötigt, kann eine entsprechende Anforderung an den IBM Support gestellt werden, die von IBM und vom Kunden genehmigt werden muss, wobei die Zustimmung zur Erstellung zusätzlicher Anwendungsprofile ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.

b. Berechtigte Benutzer

In der Subscription-Gebühr sind 50 berechtigte Benutzer eingeschlossen. Für jeden zusätzlich benötigten berechtigten Benutzer kann IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users erworben werden.

c. Datenaufbewahrungsfristen

In der Subscription-Gebühr für den Cloud-Service sind die folgenden Datenaufbewahrungsfristen eingeschlossen:

- (1) Über 12 Monate rollierende Reporting Data (Berichtsdaten). Reporting Data sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Dashboards im Cloud-Service zugeordnet sind.
- (2) Über sieben (7) Kalendertage rollierende Capture Data (erfasste Daten). Capture Data sind als Datensammlung definiert, die mit dem Tealeaf SDK erfasst wird.

##### 1.2 Optionale Services

###### 1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- Aufbewahrung von Reporting Data für weitere 12 Monate auf rollierender Basis über einen Gesamt-speicherzeitraum von maximal 24 Monaten auf rollierender Basis

### 1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und ist mit den folgenden Inkrementen verfügbar, um die 7-tägige Basisaufbewahrungsfrist von Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention zu verlängern:

- 7 zusätzliche Tage
- 14 zusätzliche Tage
- 21 zusätzliche Tage
- 49 zusätzliche Tage
- 77 zusätzliche Tage
- 105 zusätzliche Tage

### 1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Dieser Service bietet dem Kunden die Möglichkeit, zusätzlich zu den 50 berechtigten Benutzern, die Bestandteil der Subscription für IBM Tealeaf CX on Cloud sind, weitere berechnete Benutzer zu erwerben.

### 1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud ist eine Add-on-Lösung, die eine Analyse der Benutzerfreundlichkeit ermöglicht, damit die Kunden sich ein besseres Bild davon machen können, wie Benutzer mit ihrer Website und ihren mobilen Inhalten umgehen. Tealeaf CX Overstat on Cloud stellt bestimmte Schablonen für Benutzerfreundlichkeit zur Verfügung, wie Heat-Maps, Linkanalysen, Formularanalysen und Attention-Maps, sowie Schablonen für Barrierefreiheit. Diese Lösung liefert dem Kunden aggregierte Daten aller Benutzer und ermöglicht es ihm, einzelne Benutzersitzungen detailliert zu analysieren, um Unklarheiten und Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Benutzerfreundlichkeit gezielt anzugehen und die finanziellen Auswirkungen zu quantifizieren.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud:

- Möglichkeit zur Erfassung von bis zu 250 Snapshots. Ein Snapshot ist eine Seite oder Anzeige, für die Daten zur Benutzerfreundlichkeit zusammengefasst und als Bericht ausgegeben werden können. Werden mehr als 250 Snapshots benötigt, kann eine entsprechende Anforderung an den IBM Support gestellt werden, die von IBM und vom Kunden genehmigt werden muss, wobei die Zustimmung zur Erstellung zusätzlicher Snapshots ohne triftigen Grund nicht verweigert wird.
- Rollierende Berichtsdaten über einen (1) Monat. Berichtsdaten sind als Metrik und Dimensionen definiert, die den Berichten und Schablonen für Tealeaf CX Overstat on Cloud zugeordnet sind.

### 1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Der Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector ermöglicht es den Kunden, Akamai-Netzdaten, wie z. B. Fehlercodes, BOT und zwischengespeicherten Datenverkehr, an Tealeaf CX on Cloud zu senden. Damit wird der für die Verhaltensanalyse von Tealeaf CX on Cloud 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 wird durch die Basis-Subscription des Kunden für Tealeaf CX on Cloud begrenzt. Über sieben (7) Kalendertage rollierende Capture Data sind in der Subscription-Gebühr für IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 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 Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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 Tealeaf CX on Cloud zu verlängern. Der Kunde sollte für die Basis-Subscription für Tealeaf CX on Cloud und das Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On**

Das Network Capture Add-On ist eine Hybrid-Cloud-Lösung, die den Kunden die Möglichkeit zum Senden ihrer Netzverkehrsdaten an IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für das Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On:

- 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 IBM Tealeaf CX on Cloud weiterleitet

### **1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On**

Das Network Capture Data Retention Extension Add-On bietet dem Kunden die Möglichkeit, bestimmte gespeicherte Datenelemente für einen längeren Zeitraum aufzubewahren, und zwar:

- Aufbewahrung von Network Capture Data für weitere 7 Kalendertage auf rollierender Basis über einen Gesamtspeicherzeitraum von maximal 14 Tagen auf rollierender Basis

### **1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud UI hochgeladen werden kann. Die Exporttasks können von den Kunden terminiert, gesteuert und überwacht werden.

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für das Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on:

- Exportmöglichkeit von Tealeaf CX on Cloud-Daten innerhalb der erworbenen Tealeaf CX on Cloud-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.

### 1.3 Setup-Services

Setup-Services werden nach der Gebührenmetrik für Kundenprojekte erworben und bei Bestellung in Rechnung gestellt.

#### 1.3.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Dieser Onboarding-Service bietet die folgenden Fernberatungsleistungen sowie Produktschulung und Konfiguration für das Onboarding des Kunden in IBM Tealeaf CX on Cloud mit einem Umfang von 48 Stunden, die für die nachstehend aufgeführten remote erbrachten Services bereitgestellt werden:

- Unterstützung des Kunden bei der Implementierung und Instrumentierung des Tealeaf Software Development Kits (SDK)
- Schulungen, in denen dem Kunden allgemeine Produktinformationen und Kenntnisse zum Umgang mit dem Produkt vermittelt werden

Der IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service wird pro Kundenprojekt auf der Basis von einem (1) Kundenprojekt pro Kunde erworben. Der Remote Service endet 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.

#### 1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Im Rahmen des Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup 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.

#### 1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Der Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

#### 1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Der Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

### **1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service umfasst 1.080 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, sowie das AVP-One-point-Programm für einen Zeitraum von 12 Monaten. 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. Das AVP-One-point-Programm umfasst 10 Stunden pro Monat (insgesamt 120 Stunden) für einen remote erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Dieser Service endet 395 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch das Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on 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 erbrachten Services für das Setup eines Mobile SDK und endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**

Alle Deployment and Analytics Service Engagements können durch das Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on ergänzt werden, um eine Wiedergabekonfiguration für einen (1) bestimmten Anwendungsfall bereitzustellen. Es umfasst 96 Stunden für remote erbrachte Services, einschließlich Konfiguration der SDK-Wiedergabe, Konfiguration der Sitzungswiedergabe und Wiedergabe des Technologie-Workshops. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement umfasst 40 Stunden für remote erbrachte Services, einschließlich Auswertung der Ziele und Möglichkeiten in Bezug auf das Kundenerlebnis sowie Entwicklung einer Roadmap für eine Nutzungsausweitung und Wertsteigerung von Tealeaf CX on Cloud. Dieser Service endet 90 Tage nach dem Startdatum des Kundenprojekts, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

### **1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service umfasst 16 Stunden für remote erbrachte Services, 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.

### **1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service umfasst 40 Stunden für remote erbrachte Services. Er 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.

## **1.4 Fortlaufende remote erbrachte Subscription-Services**

Fortlaufende Subscription-Services werden nach der Gebührenmetrik für Kundenprojekte erworben und bei Bestellung in Rechnung gestellt.

### **1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 16 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices für jede Berechtigung. 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. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

### **1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 40 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices für jede Berechtigung. 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. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

### **1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

Der Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 64 Stunden pro Monat für remote erbrachte fortlaufende Best-Practices- und Analyseservices für jede Berechtigung. Im Service eingeschlossen sind eine Datenerfassungskonfiguration, eine Datenvalidierungs- und Berichtskonfiguration, eine Untersuchung des Kundenerlebnisses, eine Business-Impact-Analyse und Data-Science-Services. Ebenfalls eingeschlossen ist das AVP-One-point-Programm, das 10 Stunden für einen remote erbrachten individuell gestalteten Unterstützungsservice umfasst, der sich an einen namentlich genannten Ansprechpartner richtet. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

### **1.4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service**

Der Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service ist ein remote erbrachter Subscription-Service mit einem Kontingent von 10 Stunden pro Monat für Unterstützungsleistungen, die individuell auf die jeweilige Berechtigung abgestimmt sind. Dabei handelt es sich um einen personalisierten Unterstützungsservice für einen einzelnen technischen Ansprechpartner von Tealeaf CX on Cloud. Nicht genutzte Stunden können nicht in die Folgemonate übertragen werden. Dieser Service endet zeitgleich mit der Subscription für Tealeaf CX on Cloud.

## **2. Inhalte und Datenschutz**

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der

Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen können mehrere Datenblätter für die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden zur Anwendung kommen. Wenn Änderungen am Cloud-Service vorgenommen werden, wird IBM die Datenblätter bei Bedarf aktualisieren. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter, die von IBM geändert werden können, beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

Der Kunde verpflichtet sich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen oder anderen rechtlichen Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und sind Bestandteil der Vereinbarung, wenn und soweit die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) für Inhalte zur Anwendung kommt. Die anwendbaren Datenblätter für diesen Cloud-Service dienen als Anlage zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV).

### **3. Service-Level-Agreement**

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

#### **3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten**

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

## 3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%)) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	10 %

\* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

## 3.3 Ausschluss

Das SLA gilt nicht für Cloud-Services, die als „Connectors“ gekennzeichnet sind.

## 4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, über ein Onlineunterstützungssystem und telefonisch bereitgestellt. Der von IBM unter [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) zur Verfügung gestellte Service Support Guide enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

## 5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- „Eine Million Interaktionen“ (MIs) 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 MI-Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Interaktionen abzudecken, die während des Messzeitraums verarbeitet werden, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.

### 5.2 Einrichtungsgebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Preis in Rechnung gestellt.



### **5.3 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden während der jährlichen Subscription-Laufzeit die in einem Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebene Berechtigung um das Zwölfwache (12-Fache) überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung in Übereinstimmung mit den im anwendbaren Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

### **5.4 Abrechnungshäufigkeit**

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

## **6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen**

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

## **7. Zusätzliche Bedingungen**

### **7.1 Allgemeine Daten**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

Wenn die zulässige Anzahl und Größe von Sitzungen zur Verhaltensanalyse zu Serviceausfällen führen kann, wird der Cloud-Service Schritte einleiten, um eine übermäßige Produktnutzung zu korrigieren, damit sichergestellt wird, dass IBM ihre Service-Level-Agreements (SLAs) einhalten kann.

### **7.2 Aktivierungssoftware**

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

### **7.3 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.

## **7.4 Datenaufbewahrung**

Alle Daten werden basierend auf einem rollierenden Zeitfenster nach dem FIFO-Prinzip (First in/First out) gespeichert und gelöscht. Die Daten werden für einen bestimmten festgelegten Zeitraum gespeichert und dann bei Ablauf des angegebenen Zeitfensters gelöscht. Das rollierende Zeitfenster für die Datenaufbewahrung beginnt, sobald Daten in das System gelangen, und wird täglich aktualisiert.

Durch den Erwerb einer Subscription für IBM Tealeaf CX on Cloud wird dem Kunden ein Datenspeicher mit einer bestimmten Größe zugeteilt, der von seiner monatlichen MI-Berechtigung abhängig ist. Dieses Speicherkontingent wird dem Kunden innerhalb der IBM Tealeaf CX on Cloud-Lösung bereitgestellt. Bei Überschreitung des zugeteilten Speichers muss der Kunde zur Einhaltung der Speichergrenze alte Ereignisse, Dimensionen und Berichte löschen. Falls der Kunde diese Aktion nicht innerhalb von 30 Tagen durchführt, wird seine Datenaufbewahrungsdauer verkürzt, um den erhöhten Speicherbedarf zu kompensieren.

## **7.5 Nutzung von Kundendaten durch IBM**

IBM darf Kundendaten für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwenden, sofern IBM vorab alle Merkmale entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität oder die proprietären Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung wenden.