

## IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款 (“特定于 SaaS 的产品服务条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的产品服务条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

此 ToU 受适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议” (“协议”) 的管辖, 这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的产品条款”的管辖:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

### 2. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准之一出售:

- a. 百万交互 (MI) 是获取 IBM SaaS 所使用的一种计量单位。交互是与 IBM SaaS 在网络级别 (如通过 HTTP 或 HTTPS 的请求和响应对 (“点击”)) 或其他级别捕获的应用程序的数字交互。客户必须获取足够的 MI 权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间处理的交互的数目。
- b. 服务项目是获取 services SaaS 的计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 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。

### 3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在“交易文档”中进行说明。

#### 3.1 部分月度费用

部分月度费用是按比例向客户收取的日费率, 并且包含在其第一份发票中。部分月度费用以从 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的该部分月的剩余天数为准进行计算。

#### 3.2 盘盈费用

如果客户在任何季度 (以日历年为准, 从一月一日起) 内对 IBM SaaS 的实际使用超出 PoE 或交易文件中指定的权利的三 (3) 倍, 那么按照适用的 PoE 或交易文件中指定的盘盈率, 将对客户开具针对盘盈的账单。如果在指定的季度内为客户提供产品或服务, 将相应地按比例分摊盘盈。

### 4. 远程服务 (针对用户) 费用

远程服务按“服务项目”收费标准获取, 并且按交易文档中指定的费率收费。

#### 4.1 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, 帮助客户基于下列远程交付服务的分配开始使用 IBM Tealeaf CX on Cloud:

提供最多 24 小时的服务, 协助客户实施并检测 Tealeaf 软件开发包 (SDK)。

提供最多 24 小时的培训, 让客户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”。远程服务无论是否使用所有小时数, 都将在 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的 90 天后到期。

## 5. IBM SaaS 订购周期续约选项

客户 PoE 通过指定以下某项，规定 IBM SaaS 在订购周期结束时是否续约：

### 5.1 自动续约

如果客户的 PoE 规定客户续约自动进行，那么客户可以在 PoE 中规定的到期日期前至少 90 天，以书面方式请求客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴终止到期的 IBM SaaS 订购周期。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期订购周期将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始订购周期相同。

### 5.2 持续计费

当 PoE 表明客户的续约正连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将在持续计费基础上对 IBM SaaS 的使用收到账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向客户开具账单。

### 5.3 需要续约

当 PoE 指出客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在订购周期结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问权。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的订购周期。

## 6. 技术支持

在订购周期内，为 IBM SaaS 产品和支持软件（如果适用）提供技术支持。此类技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

可在以下 URL 中找到技术支持信息：<http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>。

IBM Client Success Portal (<http://support.ibmcloud.com/>) 内提供额外支持材料。

## 7. IBM SaaS 产品附加条款

### 7.1 安全港合规性

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

### 7.2 Cookie

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可从客户（您的员工和承包商）处通过跟踪和其他技术收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其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 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除其所收集个人信息的请求。

### 7.3 派生的获益场所

按客户识别为因 IBM SaaS 而获益的场所缴纳税款（如果适用）。除非客户向 IBM 提供其他信息，否则 IBM 将基于订购 IBM SaaS 时列为主要获益场所的业务地址应用税项。客户负责保持随时更新此类信息，并将任何更改提供给 IBM。

## 附录 A

### 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盘。除了预定义的报告和仪表盘外，用户还可以定制报告和仪表盘，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：

#### 1.1 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 IBM SaaS 时可用。如果需要 10 个以上的应用程序概要信息，可向 IBM 支持提交请求，并经由 IBM 和客户的同意。一般不会无理拒绝更多应用程序概要信息的请求。

#### 1.2 数据保留期

该 IBM SaaS 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。

- a. 12 个月滚动报告数据。报告数据定义为与 IBM SaaS 产品中的报告和仪表盘关联的计量和维度。
- b. 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。

### 2. 延长数据保留期限

IBM Tealeaf CX on Cloud 可选包包括以下项：

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

Reporting Data Retention Extension 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，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。

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

Capture Data Retention Extension 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，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。

## 附录 B

如果在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中已经指定, 那么 IBM 为 IBM SaaS 提供以下可用性服务级别协议 (SLA) 且适用:

本 SLA 是在您订购开始时或续约时适用的最新版本。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

### 1. 定义

- a. “授权联系人”表示您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- b. “可用性积分”表示 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 IBM SaaS 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- c. “索赔”表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔, 其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- d. “约定的月份”表示在 IBM SaaS 期限内的每个完整月份, 度量方式为从格林威治标准时间当月第一天 00:00 起至当月最后一天 23:59 止。
- e. “客户”、“您”或“您的”表示直接从 IBM 订购 IBM SaaS 的实体, 根据其与 IBM 就 IBM SaaS 签订的合同, 不存在任何未履行主要义务的情形, 包括付款义务。
- f. “停机时间”表示该 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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:
  - 计划内系统停机时间;
  - 不可抗力;
  - 由于客户或第三方应用程序、设备或数据而导致的问题。
  - 客户或第三方的行为或疏忽 (包括通过使用您的密码或设备获取对 IBM SaaS 的访问权的任何人);
  - 未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及未使用受支持的平台; 或
  - IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供的任何设计、规范或指示信息。
- g. “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。
- h. “不可抗力”表示自然因素、恐怖主义、劳工行动、火灾、洪水、地震、骚乱、战争、政府行为、命令或限制、病毒、拒绝服务攻击及其他恶意行为、公用事业和网络连接故障或任何 IBM 合理控制范围之外的其他 IBM SaaS 不可用因素。
- i. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护目的而安排的 IBM SaaS 中断。
- j. “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。

### 2. 可用性积分

- a. 为获取提交索赔的资格, 您必须根据 IBM 报告 1 级严重性支持问题的过程, 针对适用的 IBM SaaS 通过 IBM 客户支持帮助中心对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息, 并在合理范围内根据严重性 1 支持凭单的要求帮助 IBM 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用 IBM SaaS 的二十四 (24) 个小时内予以记录。
- b. 您的授权联系人必须在接受索赔的“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. 您的授权联系人必须就该“索赔”向 IBM 提供所有合理的详细信息, 包括但不限于对所有相关事件的详细描述, 以及声明未达成的服务级别。
- d. “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适用的最高“可用性积分”, 如下表中所示。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”, IBM 将不承担责任。

- e. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的个别 IBM SaaS），“可用性积分”的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在任何“约定的月份”中，只能针对捆绑服务中的一项个别 IBM SaaS 提出相关索赔，对于任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的“可用性积分”，IBM 均不承担责任。
- f. 如果您通过转售交易（IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买 IBM SaaS，那么“可用性积分”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间所提供 IBM SaaS 有效的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- g. 针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的总年度 IBM SaaS 费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。
- h. IBM 将基于 IBM 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 IBM 记录中的信息为准。
- i. 根据本 SLA 向您提供的“可用性积分”是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

### 3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

实现的服务级别 (在“约定的月份”期间)	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%	10%

“已达成的服务级别”（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，在“约定的月份”内实现 99.8% 的“已达成的服务级别”
---	--

### 4. 排除条款

该 SLA 仅适用于 IBM 客户。该 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发。
- 由 IBM 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。