

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的服务产品条款 (“特定于 SaaS 的服务产品条款”) 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的服务产品条款”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 的服务产品条款”的约束:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

### 2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售:

- a. **百万次交互 (MI)** - 获取 IBM SaaS 时所采用的计量单位。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** - 获取服务时所采用的一种计量单位。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。
- c. **授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利, 使其能够以任何方式, 通过任何途径直接或间接地 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 访问 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利, 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授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。

### 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

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

#### 3.2 盘盈费用

如果客户在任何季度 (以日历年为准, 从 1 月 1 日起) 内对 IBM SaaS 的实际使用超出 PoE 或交易文档中指定的权利的三 (3) 倍, 那么将按照适用的 PoE 或交易文档中指定的盘盈率, 对客户开具盘盈账单。

## 4. 远程服务（基于人员）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。远程服务无论是否用尽所有小时数，都将在 IBM 通知客户可访问 IBM SaaS 之日起的 90 天后到期。

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services 提供六 (6) 或十二 (12) 个月的扩展设置包和持续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。

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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与持续性分析服务。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。
- IBM Tealeaf CX on Cloud 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与持续性分析服务。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。

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services 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。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。

- IBM Tealeaf CX on Cloud 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。
- IBM Tealeaf CX on Cloud 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。

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

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services 提供 1,080 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，以及十二个月的 AVP One-point Program 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。AVP One-point Program 提供 10 小时的远程交付个性化支持服务，包括指定的联系人。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。

#### 4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services 提供 232 个小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务，持续 12 个月。它可交付 40 小时的远程交付深入调查分析人员运行状况检查服务以及连续 12 个月每月 16 小时的远程交付持续性服务，包括数据捕获配置、数据验证和报告配置、客户体验调查和业务影响分析。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。

#### 4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services 提供 520 个小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务，持续 12 个月。它可交付 40 小时的远程交付深入调查分析人员运行状况检查服务以及连续 12 个月每月 40 小时的远程交付持续性服务，包括数据捕获配置、数据验证、报告配置、客户体验调查和业务影响分析。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。

#### 4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services 提供 928 个小时的远程交付持续性最佳实践和分析服务，持续 12 个月。它可交付 40 小时的远程交付深入调查分析人员运行状况检查服务、连续 12 个月每月 40 小时的远程交付持续性服务（包括数据捕获配置、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），AVP One-point Program 提供 10 小时的远程交付个性化支持服务，包括指定的联系人。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。

### 5. IBM SaaS 订购周期续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

### 6. 技术支持

在订购周期内，为 IBM Cloud Service 产品和支持软件提供技术支持（如适用）。在订购时间段内，当 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 后，其技术支持将通过电子邮件、在线支持系统和电话提供。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖范围
1	<b>关键业务影响/服务故障：</b> 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	<b>重大业务影响：</b> 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期限。	在 2 个工作小时之内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响：</b> 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	<b>极小业务影响：</b> 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

此 IBM SaaS 包括支持软件，只能在 IBM SaaS 期限内与客户对 IBM SaaS 的使用相关联的情况下使用该软件。如果支持软件包含样本代码，那么客户可以开发样本代码的衍生作品以用于 IBM SaaS。如果支持软件附有单独的许可协议，那么此类许可协议的条款也适用，但受本部分所限制。在发生冲突时，本使用条款优先于任何此类随附的许可协议。在 IBM SaaS 到期或终止后，客户负责移除支持软件。

## 8. IBM SaaS 产品附加条款

### 8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud 的订购费中包含的内容如下所示：

- a. 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。如果客户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，可以咨询 IBM Tealeaf Lab Services 团队。
- b. 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。一般不会无理拒绝增加应用程序概要信息的请求。
- c. 五十 (50) 名授权用户
- d. 十二 (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。
- e. 七 (7) 个日历滚动捕获数据。捕获数据定义为从 Tealeaf SDK 收集的数据。

### 8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

除 IBM Tealeaf CX on Cloud 订购中所提供的 50 名授权用户以外，提供购买额外授权用户的选项。

### 8.3 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。

### 8.4 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：

- 除 Tealeaf CX on Cloud 订购费中包含的 7 天滚动捕获数据保留时间外，提供额外的捕获数据保留时间日历天数，以 7 天为增量递增。

### 8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On 提供将网络流量数据发送至 IBM Tealeaf CX onCloud 的选项。该 IBM SaaS 的订购费中包含的内容如下所示：

- 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 IBM Tealeaf CX on Cloud。

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On 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：

- 除 Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On 订购费中包含的 7 天滚动网络捕获数据保留时间外，提供额外的网络捕获数据保留时间日历天数，以 7 天为增量递增。

## 8.7 数据保留时间

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。滚动数据保留时间窗口自数据开始流入系统时立即开始，并且每日更新。

通过购买 IBM Tealeaf CX on Cloud 的订购，会基于客户每月 (MI) 权利数量来为其分配特定的数据存储量。存储分配总量和当前使用量会在 IBM Tealeaf CX on Cloud 解决方案中提供给客户。如果客户超出已分配的存储量，那么必须通过清除旧事件、维度和报告来重新符合存储限制。如果客户在 30 天内未执行此操作，那么其数据保留期将缩短以适应增加的存储量。

## 8.8 IBM 对客户数据的使用

IBM 可使用客户数据在非生产环境内进行内部研究、测试和开发，前提是 IBM 首先除去所有可能会揭示客户的身份或专有业务流程特征。客户可以选择通过联系技术支持 ([tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com)) 要求不得将其数据用于此类非生产目的。

## 8.9 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/>。

## 8.10 派生的获益场所

基于客户指定为接收 IBM SaaS 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适用税项。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 且针对传统 Web、本机移动和移动/响应 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。

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On 是混合云解决方案，可以让客户将其网络流量数据发送至 IBM Tealeaf CX on Cloud 以获取额外的客户洞察。该解决方案支持被动捕获所有客户会话的网络流量，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客户体验的性能问题。此外，客户可以向下钻取个别会话以评估 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。

## 附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解本 SLA 并不构成保证。

### 1. 定义

- a. **授权联系人** - 指客户向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- b. **可用性积分** - 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 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** - 表示在约定的月份内未达到服务级别而由客户授权的联系人向 IBM 提交的索赔。
- 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凌晨 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 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。停机时间不包括 IBM SaaS 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、规范或指令。
- 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、恐怖袭击、罢工、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 合理控制范围之外导致的 IBM SaaS 不可用的其他因素。
- 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 1 级严重性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受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内提交可用性积分索赔。
- 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适用最高的可用性积分，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性积分。

- e. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的单项 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，只能就捆绑服务中的一个单项服务提出相关索赔，IBM 不负责适用任何“约定的月份”中捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的可用性积分。
- 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额，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (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 的记录为准。
- 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%
< 95.0%	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: 10px 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. 除外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 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、质量保证或开发环境。
- 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。