

### IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

##### 1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud es una solución de analítica para aplicaciones móviles nativas, aplicaciones web móviles/con capacidad de respuesta y aplicaciones web tradicionales. La solución se ha diseñado para que los Clientes comprendan y mejoren la experiencia global de usuario final mediante el análisis de problemas de comportamiento en conjuntos de datos complejos y de gran volumen. Los datos, que incluyen interacciones de aplicaciones, información de dispositivos y contexto de usuarios, se capturarán y se enviarán al entorno alojado de IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud se entrega con numerosos informes y dashboards "de serie" que permiten al Cliente utilizar los resultados casi de forma inmediata. Además de los informes y dashboards predefinidos, los usuarios pueden personalizar los informes y los dashboards para satisfacer las necesidades analíticas más específicas.

El paquete básico de IBM Tealeaf CX on Cloud incluye lo siguiente:

##### a. Perfiles de Aplicación

En la cuota de suscripción se incluye la posibilidad de configurar hasta 10 Perfiles de Aplicación. Un Perfil de Aplicación es una entidad de informes con permisos asociados asignable al usuario. Un Perfil de Aplicación suele tener una correlación uno a uno con una aplicación o sitio web. El Cliente puede ponerse en contacto con el equipo de IBM Tealeaf Lab Services si desea combinar varias aplicaciones o sitios web en un único Perfil de Aplicación por motivos de creación de informes.

IBM configurará el primer Perfil de Aplicación, que estará disponible al suministrar el Servicio de Cloud. Si se necesitan más de 10 Perfiles de Aplicación, se puede enviar una petición a Soporte de IBM, petición con la que deben estar de acuerdo IBM y el Cliente. No se retendrán injustificadamente Perfiles de Aplicación adicionales.

##### b. Usuarios Autorizados

En la cuota de suscripción se incluyen 50 Usuarios Autorizados. Los Usuarios Autorizados de IBM Tealeaf CX on Cloud pueden adquirirse para cada Usuario Autorizado adicional necesario por encima de los 50 Usuarios incluidos.

##### c. Períodos de Retención de Datos

En la cuota de suscripción del Servicio de Cloud se incluyen los períodos de retención de datos siguientes:

- (1) 12 meses continuos de informes de datos. Informes de Datos se define como la métrica y las dimensiones asociadas con los informes y dashboards en el Servicio de Cloud.
- (2) Siete (7) días naturales continuos de Captura de Datos. Captura de Datos se define como la recopilación de datos del SDK de Tealeaf.

##### 1.2 Características Opcionales

##### a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado, concretamente:

- 12 meses adicionales de retención continua de datos de informes con un total máximo de 24 meses de almacenamiento continuo de informes de datos.

- b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- Capture Data Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado. Capture Data Retention Extension está disponible en los siguientes incrementos, agregados al producto base de 7 días Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention:
- 7 días adicionales
  - 14 días adicionales
  - 21 días adicionales
  - 49 días adicionales
  - 77 días adicionales
  - 105 días adicionales
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- Ofrece la opción de comprar usuarios autorizados adicionales además de los 50 en proporcionados en la suscripción de IBM Tealeaf CX on Cloud.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- Network Capture Add-On es una solución de cloud híbrido que ofrece a los Clientes la opción de enviar los datos de tráfico de red a IBM Tealeaf CX on Cloud para obtener perspectivas adicionales del Cliente. Esta solución es compatible con la captura pasiva del tráfico de red para todas las sesiones del Cliente y permite al Cliente configurar y evaluar los eventos que llevan a cabo un seguimiento de los errores de servidores y de la red y monitorizar los problemas de rendimiento que tienen un efecto en la experiencia del Cliente. Además, los Clientes pueden profundizar en sesiones individuales para evaluar los datos de respuesta y solicitud HTML para entender la causa raíz de los problemas del Cliente. Esta solución requiere que los Clientes instalen y mantengan un conjunto básico de infraestructura local necesaria para reenviar el tráfico de red al entorno cloud.
- En la cuota de suscripción de Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On se incluye lo siguiente:
- 7 días naturales continuos de Network Capture Data.
  - Aplicación de captura pasiva que captura todas las solicitudes y la respuesta de la aplicación web.
  - Aplicación de Transporte de Datos que procesa los datos de respuesta y solicitud, filtra o encripta los datos sensibles y direcciona los datos a IBM Tealeaf CX on Cloud.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On
- Network Capture Data Retention Extension Add-On proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado, concretamente:
- 7 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 14 días de almacenamiento continuo de Reporting Data.

## 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los Términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

## 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe

ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento planificado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el diez (10) por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

### 3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días – 50 minutos de Tiempo de Inactividad = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 2% de crédito de Disponibilidad para un 99,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
---	---

### 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, sistema de soporte online y teléfono según se describe a continuación. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de una característica de negocio del servicio o una función del servicio está muy restringido o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborables
3	<b>Impacto de negocio menor:</b> Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no significa un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborables
4	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de 1 día laborable

## 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Millón de Interacciones (MI):** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Interacción es una interacción digital con una aplicación capturada por el Servicio de Cloud, a nivel de red (por ejemplo, un par de solicitud y respuesta ("Hit") en http o https) o de otro modo. Deben adquirirse derechos de titularidad MI suficientes para cubrir el número de Interacciones procesadas durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- c. **Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

### 5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

### 5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso real del Servicio de Cloud por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en un PoE o Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el POE o Documento Transaccional aplicable.

## 5.4 Cargos de Servicios Remotos

Los Servicios Remotos se adquieren con una métrica de cargo por Compromiso y se facturarán con su solicitud.

### a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Este servicio de incorporación ofrece los siguientes servicios de consultoría remota, formación del producto y configuración para la incorporación del Cliente en IBM Tealeaf CX on Cloud en función de la asignación de los servicios de entrega remota que se enumeran a continuación:

- Proporciona hasta 24 horas de servicios de asistencia al Cliente con la implementación e instrumentación del kit de desarrollo de software (SDK) de Tealeaf.
- Ofrece al Cliente hasta 24 horas de formación sobre aspectos generales del producto y uso global.

El servicio IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service se adquiere por Compromiso con un Compromiso por Cliente. Los Servicios Remotos caducan a los 90 días a partir de la fecha en que el Cliente recibe la notificación de IBM de que su acceso al Servicio de Cloud está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services proporciona un paquete de configuración ampliado y un servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas disponible durante seis (6) o doce (12) meses de servicio. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas proporcionan 16 horas al mes al Cliente para un periodo de servicio prestado de forma remota de seis o doce meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service proporciona 208 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado y servicio de analíticas continuadas durante seis (6) meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service proporciona 304 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado y servicio de analíticas continuadas durante doce (12) meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

### c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services proporciona un paquete de configuración ampliado y un servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas disponible durante seis (6) o doce (12) meses de servicio. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia del Cliente prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 40 horas al mes al Cliente para un periodo de servicio prestado de forma remota de seis o doce meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service proporciona 432 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante seis (6) meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service proporciona 672 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir del inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service
- Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services proporciona 1.080 horas de servicios que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses, así como el Programa AVP One-point durante doce (12) meses. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia del Cliente prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 64 horas al mes al Cliente para un periodo de servicios prestado de forma remota de doce (12) meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. El programa AVP One-point suministra 10 horas de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service
- Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services proporciona 232 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma remota durante doce (12) meses. Proporciona una comprobación de estado por parte de un analista en profundidad prestado de forma remota durante 40 horas, así como un servicio continuado prestado de 16 horas al mes durante doce (12) meses, lo cual incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- f. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service
- Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services proporciona 520 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma remota durante doce (12) meses. Proporciona una comprobación de estado por parte de un analista en profundidad prestado de forma remota durante 40 horas, así como un servicio continuado prestado de 40 horas al mes durante doce (12) meses, lo cual incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- g. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service
- Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services proporciona 928 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma remota durante doce (12) meses. Proporciona una comprobación de estado por parte de un analista en profundidad prestado de forma remota durante 40 horas, así como un servicio continuado prestado de 40 horas al mes durante doce (12) meses, lo cual incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente, análisis de impacto empresarial y servicios de ciencia de datos; el programa AVP One-point suministra 10 horas de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## **6. Opciones de Vigencia y Renovación**

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## **7. Software de Habilitación**

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud, durante el plazo del Servicio de Cloud. En la medida en que el software de habilitación contiene código de muestra, el Cliente puede realizar trabajos derivados del código de muestra y utilizarlos para el Servicio de Cloud. Si el software de habilitación viene acompañado de un acuerdo de licencia independiente, la vigencia de los posibles acuerdos de licencia también se aplica, bajo las limitaciones de este apartado. En caso de conflicto, los términos de esta Descripción de Servicios prevalecerán sobre los términos de cualquier acuerdo de licencia complementario. El Cliente es responsable de eliminar el software de habilitación tras el vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud.

## **8. Información Adicional**

### **8.1 Ausencia de Información Personal Médica**

El Servicio de Cloud no está diseñado para cumplir con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguros Médicos ("HIPAA") de Estados Unidos, y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información Personal Médica.

### **8.2 Retención de Datos**

Todos los datos se almacenan y eliminan siguiendo un período continuo de tiempo basado en el concepto de primeras entradas, primeras salidas. Los datos se almacenan durante una cantidad fija de tiempo y después se eliminan cuando caduca el período de tiempo especificado. La ventana de retención de datos continuos empieza en cuanto empiezan a entrar los datos en el sistema y se actualiza diariamente.

Con la compra de una suscripción a IBM Tealeaf CX on Cloud, al Cliente se le asigna una cantidad específica de almacenamiento de datos en función de sus derechos de titularidad por MI mensual. Esta asignación de almacenamiento está disponible para el Cliente dentro de su solución IBM Tealeaf CX on Cloud. Si el Cliente supera el almacenamiento asignado, deberá volver a cumplir el límite de almacenamiento, borrando eventos, dimensiones e informes antiguos. Si el Cliente no realiza esta acción en el plazo de 30 días, su período de retención de datos se reducirá con el fin de adaptarse al aumento de almacenamiento.

### **8.3 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM**

Los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un Entorno No Productivo, siempre que IBM elimine primero todo lo que pudiera revelar la identidad del Cliente o cualquier proceso comercial interno del Cliente. El Cliente puede optar por que sus datos no sean utilizados con dichas finalidades de no producción poniéndose en contacto con Soporte Técnico.