

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a parte contratante e seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

O IBM Tealeaf CX on Cloud é uma solução de análise para web tradicional, dispositivos móveis nativos e aplicativos móveis/responsivos da web. A solução é projetada para ajudar Clientes a entenderem e melhorarem a experiência geral do usuário final, analisando problemas de comportamento de conjuntos de dados grandes e complexos. Dados, incluindo integrações do aplicativo, informações do dispositivo e contexto do usuário, serão capturados e enviados para o ambiente hospedado da IBM. O IBM Tealeaf CX on Cloud vem com diversos relatórios "prontos para uso" e painéis que permitem que o Cliente consuma esses resultados quase imediatamente. Além dos relatórios e painéis predefinidos, os usuários podem customizar tanto os relatórios quanto os painéis para atender a necessidades analíticas mais específicas.

O pacote base do IBM Tealeaf CX on Cloud inclui o seguinte:

a. Perfis de Aplicativo

Incluída no encargo de subscrição está a capacidade de configurar até 10 Perfis de Aplicativo. Um Perfil de Aplicativo é uma entidade de relatório com permissões associadas designáveis ao usuário. Geralmente, um Perfil de Aplicativo possui um mapeamento um para um com um único aplicativo ou website. O Cliente deve consultar a equipe do IBM Tealeaf Lab Services se desejar combinar diversos aplicativos e/ou websites em um único Perfil de Aplicativo para fins de relatórios.

O primeiro Perfil de Aplicativo será configurado pela IBM e estará disponível quando o Serviço em Nuvem for fornecido. Se mais de 10 Perfis do Aplicativo forem necessários, uma solicitação poderá ser enviada para o Suporte IBM e acordada entre a IBM e o Cliente. Perfis de Aplicativo adicionais não serão negados sem motivo razoável.

b. Usuários Autorizados

Estão incluídos 50 Usuários Autorizados no encargo de subscrição. O IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users pode ser comprado para cada Usuário Autorizado adicional necessário acima dos 50 incluídos.

c. Períodos de Retenção de Dados

Estão incluídos no encargo de subscrição para o Serviço em Nuvem os seguintes períodos de retenção de dados:

- (1) 12 meses de Dados de Relatório contínuos. Dados do Relatório são definidos como métricas e dimensões associadas aos relatórios e painéis no Serviço em Nuvem.
- (2) Sete (7) dias corridos de Dados de Captura contínuos. Dados de Captura são definidos como a compilação de dados SDK do Tealeaf.

1.2 Serviços Opcionais

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

O Reporting Data Retention Extension fornece a opção para o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo, a saber:

- Retenção contínua adicional de 12 meses adicional de Dados de Relatório para um total máximo de 24 meses de armazenamento de Dados de Relatório contínuo.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

O Capture Data Retention Extension fornece a opção para o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo. O Capture Data Retention Extension está disponível nos seguintes incrementos, adicionados à retenção básica de 7 dias do Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

- 7 dias adicionais
- 14 dias adicionais
- 21 dias adicionais
- 49 dias adicionais
- 77 dias adicionais
- 105 dias adicionais

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Fornecer a opção de comprar usuários autorizados adicionais além dos 50 fornecidos na subscrição do IBM Tealeaf CX on Cloud.

d. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

O Tealeaf CX Overstat on Cloud é uma solução complementar que fornece análise de dados de usabilidade projetada para ajudar Clientes a entenderem como os usuários estão interagindo com os websites e conteúdo móvel do Cliente. O Tealeaf CX Overstat on Cloud realiza determinadas sobreposições de usabilidade disponíveis, como mapas de utilização, análise de dados de link, análise de dados de formulário, mapas de atenção e sobreposições de acessibilidade. Essa solução fornece ao Cliente dados agregados a todos os usuários e a capacidade de se desdobrar em sessões individuais de usuário para ajudar a destinar dúvidas e problemas de usabilidade e quantificar o impacto financeiro.

Estão inclusos nos encargos de subscrição para o IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud os seguintes:

- A capacidade de capturar até 250 capturas instantâneas. Uma captura instantânea é uma página ou tela à qual os dados de usabilidade podem ser agregados e relatados. Se mais de 250 capturas instantâneas forem necessárias, uma solicitação poderá ser enviada para o Suporte IBM e acordada entre a IBM e o Cliente. Capturas instantâneas não serão negadas sem motivo razoável.
- Um (1) mês de dados de relatório contínuos. Dados de relatório são definidos como métrica e dimensões associadas aos relatórios e sobreposições para o Tealeaf CX Overstat on Cloud.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

O IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector é um complemento do IBM Tealeaf CX on Cloud, que permite que os Clientes obtenham insights imprevisíveis sobre os negócios do Cliente, através da combinação do acesso a dados da Akamai com a análise do IBM Tealeaf CX on Cloud para aprimorar a experiência on-line do Cliente.

Com o acesso do IBM Tealeaf Customer Experience a todos os dados que fluem pela Rede de Entrega de Conteúdo (CDN) da Akamai, os clientes da Akamai são integrados ao poder do Tealeaf Customer Experience, reduzindo a dependência de TI e os tempos de implementação. Os Clientes podem aprimorar seu investimento no Tealeaf Customer Experience com os dados da Akamai.

A Akamai fornece dados de rede de suas Redes de Dados em Cache (CDNs) para o IBM Tealeaf CX on Cloud, ajudando os Clientes a obterem mais insights sobre o comportamento on-line de seus respectivos clientes. Os Clientes podem utilizar estes insights adicionais para melhorar a experiência de seus clientes. Para Clientes existentes do Serviço em Nuvem do Tealeaf Customer Experience, agora a IBM oferece suporte à captura de dados de rede que fluem pelo cache data network (CDN) da Akamai que são cada vez mais importantes conforme são adotados aceleradores de CDNs e de aplicativo. Para os Clientes da Akamai, a IBM agora permite que os mesmos adotem uma solução de experiência do cliente baseada no Serviço em Nuvem sem limitações de captura de dados históricos.

Como pré-requisito, o Cliente já deve ser um cliente da Akamai para subscrever o Serviço em Nuvem.

Estão incluídos sete dias corridos de dados contínuos do Akamai Connector no encargo de subscrição para o IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

Como este é um complemento, o número de usuários é limitado pela oferta de base do Tealeaf CX on Cloud.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Este serviço fornece a opção para o Cliente de reter determinados elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo e está disponível nos incrementos a seguir, incluídos no período de retenção de sete dias do Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data de base:

- 7 dias adicionais
- 14 dias adicionais
- 21 dias adicionais
- 49 dias adicionais
- 77 dias adicionais
- 105 dias adicionais

g. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

O Network Capture Add-On é uma solução de nuvem híbrida que fornece a opção para Clientes enviarem seus dados de tráfego de rede para o IBM Tealeaf CX on Cloud para insights adicionais sobre o cliente. Esta solução suporta a captura passiva de tráfego de rede para todas as sessões do usuário e permite que o Cliente configure e avalie eventos que rastreiam erros de rede e de servidor e problemas de desempenho do monitor que afetem a experiência do usuário. Além disso, os Clientes podem se desdobrar em sessões individuais para avaliar a solicitação de HTML e os dados de resposta para entenderem a causa raiz do problema do cliente. Essa solução requer que os Clientes instalem e mantenham um pequeno conjunto de infraestrutura local necessária para encaminhar o tráfego de rede para o ambiente de nuvem.

Estão incluídos no encargo de subscrição para o Tealeaf CX on Cloud Network Capture os seguintes:

- 7 dias corridos de Dados de Captura de Rede contínuos.
- Aplicativo Passivo de Captura que captura todas as solicitações e resposta do aplicativo da web.
- Aplicativo de Transporte de Dados que processa os dados de solicitação e de resposta, filtra ou criptografa dados sensíveis e roteia os dados para o IBM Tealeaf CX on Cloud.

h. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

O Network Capture Data Retention Extension Add-On fornece a opção para o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo, a saber:

- 7 dias corridos adicionais de retenção contínua do Network Capture Data para um total máximo de 14 dias de armazenamento contínuo de Dados de Relatório Capturados.

2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para os Serviços em Nuvem disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM não reduzirá a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem pode ser utilizado para processar conteúdo com dados pessoais se o Cliente, como controlador de dados, determinar que as medidas de segurança técnicas e organizacionais são apropriadas para os riscos apresentados pelo processamento e pela natureza dos dados a serem protegidos. O Cliente reconhece que este Serviço em Nuvem não oferece recursos para a proteção de dados pessoais sigilosos ou dados sujeitos a requisitos regulamentares adicionais. O Cliente reconhece que a IBM não tem conhecimento dos tipos de dados que foram incluídos no Conteúdo e não pode fazer uma avaliação quanto à adequação dos Serviços em Nuvem ou das proteções de segurança que estão em vigor.

2.1 Recursos de Segurança e Responsabilidades

O Serviço em Nuvem implementa os recursos de segurança a seguir:

- Criptografia de dados em trânsito do navegador ou dispositivo móvel do usuário para o Serviço em Nuvem
- Criptografia de dados em repouso no Serviço em Nuvem

- Capacidade do Cliente do Serviço em Nuvem para bloquear dados pessoais ou sigilosos no ponto de captura no navegador ou no aplicativo
- Capacidade do Cliente do Serviço em Nuvem para bloquear ou mascarar o lado do servidor no IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

O Serviço em Nuvem criptografa conteúdo durante a transmissão de dados entre a rede IBM e o IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud hospedado no IBM SoftLayer. O Serviço em Nuvem criptografa conteúdo em repouso esperando transmissão de dados.

Este Serviço em Nuvem está incluído na certificação Privacy Shield da IBM e aplica-se quando o Cliente opta por hospedar o Serviço em Nuvem em um datacenter localizado nos Estados Unidos e está sujeito à Política de Privacidade Privacy Shield da IBM, disponível em http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Certificado de Titularidade (PoE). O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível somente para o Cliente e aplica-se somente ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte técnico de Severidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM dentro de 24 (vinte e quatro) horas a partir do momento em que o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que há um impacto crítico nos negócios e o Serviço em Nuvem não está disponível. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender a um SLA deve ser enviada até três (3) dias úteis após o final do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder dez (10) por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto da reivindicação)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o preço de lista corrente para o Serviço em Nuvem em vigor para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: a quantidade total de minutos em um mês contratado, menos a quantidade total de minutos de tempo de inatividade no mês contratado, dividida pela quantidade total de minutos no mês contratado.

Exemplo: tempo total de inatividade de 50 minutos durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias – 50 minutos de tempo de inatividade = 43.150 minutos <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutos totais	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,8% de Disponibilidade durante o mês contratado
---	---

3.3 Exclusão

O SLA não está disponível para Serviços em Nuvem identificados como "Akamai Connectors".

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail, sistema de suporte on-line e por telefone, conforme descrito abaixo. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta distinta.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes ou ocorreu falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços, resultando em um impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função de negócios do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está operante e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou uma consulta não técnica	Dentro de 1 dia útil

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Milhão de Interações (MIs)** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Interação é uma interação digital com um aplicativo capturada pelo Serviço em Nuvem, seja no nível de rede (por exemplo, um par de solicitação e resposta ("Acerto") sobre http ou https) ou qualquer outro. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Interações processadas durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.
- c. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), por quaisquer meios. - Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

5.3 Encargos de Excedente

Se o uso real do Serviço em Nuvem do Cliente em qualquer trimestre (com base em um ano civil iniciado em 1º de janeiro) exceder três (3) vezes a autorização especificada em um PoE ou no Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo uso excedente de acordo com os encargos de excedentes especificados no PoE ou Documento de Transação aplicável.

5.4 Encargos e Descrição do Serviço de Configuração Remoto

Serviços de Configuração são comprados usando a métrica de encargo de Compromisso e serão cobrados quando pedidos.

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Este serviço de integração fornece a consultoria remota, o treinamento do produto e a configuração para integrar o Cliente ao Tealeaf CX on Cloud, com base na alocação de 48 horas de serviços prestados remotamente listados abaixo:

- Auxílio ao Cliente com a implementação e a instrumentação do kit de desenvolvimento de software (SDK) do Tealeaf;
- Treinamento para instruir o Cliente sobre informações gerais do produto e sobre o uso geral.

O IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service é adquirido por Compromisso com um Compromisso por Cliente. O Serviço Remoto expira em 90 dias a partir da data em que o Cliente for notificado pela IBM de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

O Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services implementa um caso de uso de ponta a ponta, incluindo gerenciamento de projetos, extensões SDK e configurações para necessidades de captura de dados customizados, otimizações, configurações SDK avançadas/customizadas, configurações de Reprodução para o caso de uso definido, validação de dados e 3 relatórios de análise (Relatório de Funil, Relatório de Comportamento do Cliente e Relatório de Impacto no Negócio). Esse serviço fornece 120 horas de serviços de implementação prestados remotamente. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

O Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service fornece um pacote de configuração estendido e serviços contínuos de melhores práticas e análise de dados disponível tanto por seis (6) como por doze (12) meses de serviço. O pacote de configuração estendido fornece 112 horas de serviços de implementação estendida prestados remotamente, inclui extensões e configurações do SDK para necessidades de captura de dados customizados, otimizações do SDK, configuração de reprodução (até 3 casos de uso), validação de dados e um relatório de "análise dos Principais Indicadores de Desempenho (KPI) de problemas conhecidos". Os serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados fornecem 16 horas por mês para o período de seis ou doze meses de serviços do Cliente prestados remotamente, que inclui configuração de captura de dados constante, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do cliente e análise de impacto no negócio.

- O IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornece 208 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido e serviço contínuo de análise de dados por seis meses. Esse Serviço expira em 212 dias a partir da data do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.
- O IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornece 304 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido e serviço contínuo de análise de dados por doze meses. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

O Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service fornece um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e serviço de melhores práticas e análise de dados constante disponível em seis (6) ou doze (12) meses de serviço. O pacote de configuração estendido fornece 112 horas de serviços de implementação estendida prestados remotamente, inclui extensões e configurações do SDK para necessidades de captura de dados customizados, otimizações do SDK, configuração de reprodução (até 3 casos de uso), validação de dados e um relatório de "análise dos Principais Indicadores de Desempenho (KPI) de problemas conhecidos". O pacote de melhores práticas fornece 80 horas de investigação customizada de experiência prestada remotamente e uma análise de impacto no negócio. Os serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados fornecem 40 horas por mês para o período de serviço fornecido remotamente de seis ou doze meses do Cliente, que inclui configuração de captura de dados constante, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência de cliente e análise de impacto no negócio.

- O IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornece 432 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados por seis meses. Esse Serviço expira em 212 dias a partir da data de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.
- O IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornece 672 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados por doze meses. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

e. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

O Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service fornece 1.080 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas, serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados por 12 meses, e o Programa AVP One-point por 12 meses. O pacote de configuração estendido fornece 112 horas de serviços de implementação estendida prestados remotamente, inclui extensões e configurações do SDK para necessidades de captura de dados customizados, otimizações do SDK, configuração de reprodução (até 3 casos de uso), validação de dados e um relatório de "análise dos Principais Indicadores de Desempenho (KPI) de problemas conhecidos". O pacote de melhores práticas fornece 80 horas de investigação customizada de experiência do cliente entregue remotamente e uma análise de impacto no negócio. Os serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados fornecem 64 horas por mês para o período de serviço fornecido remotamente de 12 meses, que inclui configuração de captura de dados constante, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência de cliente e análise de impacto no negócio e serviços de ciência de dados. O programa AVP One-point fornece 10 horas por mês (total de 120 horas) de serviço de suporte personalizado prestado remotamente, com um contato nomeado. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

f. IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

O Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on pode ser incluído em qualquer um dos Compromissos de Serviço de Análise de Dados para fornecer integração a um (1) Aplicativo Móvel. Várias destas partes poderão ser compradas se for necessária a integração com diversos Aplicativos Móveis. Este Serviço inclui 48 horas de serviços prestados remotamente que fornecem uma configuração de SDK Móvel. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

g. IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

O Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on pode ser incluído em qualquer um dos Compromissos de Serviço de Análise de Dados para fornecer configuração de reprodução para um (1) caso de uso específico. Ele fornece 96 horas de serviços prestados remotamente, que inclui configuração de SDK de Gravação, configuração de reprodução de sessão e um workshop de tecnologia de Gravação. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

- h. IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service
O Compromisso do Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service fornece 40 horas de serviços prestados remotamente, que incluem avaliação dos objetivos e oportunidades de experiência do cliente e o desenvolvimento de um roteiro para aumentar o uso e o valor do Tealeaf CX on Cloud. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.
- i. IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service
O Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service fornece 16 horas de serviços prestados remotamente, que inclui monitoramento proativo em tempo real de problemas locais conhecidos e criação de alertas e relatório do principal impulsionador. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.
- j. IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service
O Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service fornece 40 horas de serviços prestados remotamente. Ele se concentra em melhorias no alinhamento com os negócios e os objetivos de TI. Prioriza problemas no website com base no impacto no negócio e fornece resolução preventiva do problema. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

5.5 Serviços Remotos de Subscrição Contínua e Descrição

Os serviços de subscrição contínua são comprados usando a métrica de Compromisso e serão cobrados quando pedidos.

- a. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service
O Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service é um serviço de subscrição prestado remotamente que oferece 16 horas de melhores práticas contínuas e serviços de analítica prestados remotamente por mês em cada autorização. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do cliente e análise de impacto no negócio. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.
- b. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service
O Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service é um serviço de subscrição prestado remotamente que oferece 40 horas de melhores práticas contínuas e serviços de análise prestador remotamente por mês em cada autorização. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados, configuração de relatório, investigação de experiência do cliente e análise de impacto no negócio. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service
O Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service é um serviço de subscrição prestado remotamente que oferece 64 horas de melhores práticas contínuas e serviços de análise prestados remotamente por mês em cada autorização. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados, configuração de relatório, investigação de experiência do cliente, análise de impacto no negócio e serviços de ciência de dados e o programa AVP One-point fornece 10 horas por mês de serviço de suporte personalizado prestado remotamente, com um contato nomeado. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service
O Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service é um serviço de subscrição prestado remotamente, que oferece 10 horas de serviços de suporte personalizado por mês em cada autorização. Ele fornece um serviço de suporte personalizado com um único ponto de contato técnico no suporte do Tealeaf CX on Cloud. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no final da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de noventa (90) dias.

7. Software de Ativação

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado apenas em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente durante a vigência do Serviço em Nuvem. Se o software de ativação contiver código de amostra, o Cliente poderá fazer trabalhos derivados do código de amostra para uso com o Serviço em Nuvem. Se o software de ativação for acompanhado por um contrato de licença separado, os termos desse(s) contrato(s) de licença também se aplicam, conforme limitados por esta seção. Em caso de conflito, os termos desta Descrição de Serviço prevalecem sobre qualquer contrato de licença que a acompanhe. O Cliente é responsável por remover o software de ativação após a expiração ou rescisão do Serviço em Nuvem.

8. Informações Adicionais

8.1 Disposições Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor do Serviço em Nuvem em uma comunicação publicitária ou de marketing.

8.2 Sem Informações Pessoais de Saúde ou Conteúdo Regulado

O Serviço em Nuvem não foi desenvolvido em conformidade com o HIPAA e não pode ser usado para a transmissão ou armazenamento de quaisquer Informações Pessoais de Saúde

O Serviço em Nuvem não foi desenvolvido para obedecer ao padrão de Indústria de Cartões de Pagamento (PCI) e não pode ser usado para a transmissão ou para o armazenamento de quaisquer Informações de PCI.

Os clientes da Akamai não devem enviar domínios com informações de PCI.

8.3 Retenção de Dados

Todos os dados são armazenados e removidos em uma janela contínua de tempo que é construída ao redor do conceito primeiro a entrar, primeiro a sair. Os dados são armazenados por um determinado período de tempo e, então, descartados, à medida em que a janela de tempo expira. A janela de retenção de dados contínua é iniciada assim que os dados iniciam o fluxo pelo sistema, e é atualizada diariamente.

Ao comprar uma subscrição do IBM Tealeaf CX on Cloud, é atribuída ao Cliente uma quantia específica de armazenamento de dados com base em sua autorização mensal de MI. Essa atribuição de armazenamento está disponível ao cliente dentro de sua solução do IBM Tealeaf CX on Cloud. Se o Cliente ultrapassar o armazenamento atribuído, deverá voltar em conformidade com o limite de armazenamento limpando eventos, dimensões e relatórios antigos. Se o Cliente não executar essa ação em 30 dias, seu período de retenção de dados será reduzido para contar pelo armazenamento aumentado.

8.4 Uso de Dados

Para os propósitos da oferta de Serviço em Nuvem identificada como "Akamai Connector", uma Interação é definida como um "Acerto". Um "Acerto" é uma solicitação de HTTP para um servidor Akamai para acessar um objeto. O tamanho máximo de um acerto será de 100 KB de dados transmitidos. Se o tamanho da interação exceder 100 KB, o Cliente será cobrado por outra interação do Akamai Connector. Nenhuma Interação do Akamai Connector pode ser maior do que 100 KB.

8.5 Uso de Dados do Cliente pela IBM

Os dados do Cliente podem ser utilizados pela IBM para pesquisa interna, testes e desenvolvimento em um ambiente de não produção contanto que, antes, a IBM remova todas as características que possam revelar a identidade do Cliente ou processos de negócios de propriedade do Cliente. O Cliente pode optar por não ter seus dados usados para tais propósitos de não produção entrando em contato com o Suporte Técnico.