

Descripción del Servicio

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 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 Servicios Opcionales

1.2.1 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.

1.2.2 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

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Este Servicio ofrece al Cliente la opción de comprar usuarios autorizados adicionales además de los 50 en proporcionados en la suscripción de IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud es una solución de complemento que proporciona análisis de usabilidad diseñado para ayudar a los Clientes a entender cómo los usuarios interactúan con su sitio web y los contenidos móviles. Tealeaf CX Overstat on Cloud hace que determinadas superposiciones de usabilidad estén disponibles, como mapas de calor, análisis de enlaces, análisis de formularios, mapas de atención y superposiciones de accesibilidad. Esta solución proporciona al Cliente datos agregados de todos los usuarios y la capacidad de profundizar en las sesiones de usuario individuales para ayudar a controlar la confusión de la usabilidad y a cuantificar el impacto financiero.

En la cuota de suscripción a IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud se incluye lo siguiente:

- La capacidad de capturar un máximo de 250 instantáneas. Una instantánea es una página o pantalla para la cual pueden agregarse los datos de usabilidad y puede aportarse información acerca de ellos. Si se necesitan más de 250 instantáneas, 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 las instantáneas adicionales.
- Un (1) mes continuo de informes de datos. Los Informes de datos se define como la métrica y las dimensiones asociadas con los informes y las superposiciones para Tealeaf CX Overstat on Cloud.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector permite a los Clientes enviar datos de red en Akamai a Tealeaf CX on Cloud, tales como códigos de errores, BOT y tráfico de la memoria caché. Esto aumenta los datos disponibles en la analítica de comportamiento de Tealeaf CX on Cloud para ayudar a los Clientes a comprender y mejorar su experiencia de usuario final. El Cliente debe ser un Cliente Akamai existente. El número de usuarios está limitado por la Suscripción base del Cliente de Tealeaf CX on Cloud. En la cuota de suscripción a Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector se incluyen siete (7) días de despliegue de Datos de Capture.

Este Servicio de Cloud tiene autorización para un Millón de Interacciones Mensuales. Una "Interacción" se define como una solicitud HTTP "Hit" a un servidor Akamai para acceder a un objeto. El tamaño máximo de un Hit de Akamai es 100 KB de datos transmitidos. Si el tamaño de un Hit de Akamai supera los 100 KB, el número total del tamaño del Hit de Akamai se dividirá por 100 KB, redondeado al siguiente número entero, para determinar el número total de Interacciones contadas para las titularidades de Millón de Interacciones Mensuales del Cliente. Al Cliente se le facturarán tarifas En Exceso si supera el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales.

1.2.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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, añadidos a la suscripción base de 7 días Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention. El Cliente debe tener el mismo número de días calendario de despliegue de Capture Data Retention para la suscripción base de Tealeaf CX on Cloud y Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector add-on.

- 7 días adicionales
- 14 días adicionales
- 21 días adicionales
- 49 días adicionales
- 77 días adicionales
- 105 días adicionales

1.2.7 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 usuario 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 usuario. 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 trata los datos de respuesta y solicitud, filtra o encripta los datos sensibles y direcciona los datos a IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.8 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 Capture Data.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

La exportación de sesiones proporciona la capacidad de exportar las sesiones de acuerdo a los criterios definidos. Los Clientes pueden exportar las sesiones en diferentes formatos dependiendo de sus casos de uso. Los Clientes pueden llevar a cabo una analítica de datos mediante la descarga de datos de sesión sin formato de Tealeaf CX on Cloud. Además, los Clientes pueden facilitar la resolución de varios casos de uso que requieran registros de interacciones online a largo plazo, ya que los Clientes pueden volver a subir el archivo exportado en la interfaz de usuario de Tealeaf CX on Cloud para la repetición de la sesión. Los Clientes pueden programar, gestionar y monitorizar las tareas de exportación.

En la cuota de suscripción de Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on se incluye lo siguiente:

- La capacidad de exportación de Tealeaf CX on Cloud Data dentro del período de retención adquirido de Tealeaf CX on Cloud.
- Retención de tres días calendario adicionales de los datos exportados en IBM Cloud Object Storage. El Cliente debe obtener una capacidad de almacenamiento por separado para poder retener los datos exportados más tiempo que los 3 días adicionales.
- Este Servicio de Cloud tiene autorización para un Millón de Interacciones Mensuales. El tamaño de los datos exportados se define como una "Interacción" donde el tamaño máximo de una Interacción de datos exportados es de 20 MB. Las Interacciones que superen los 20 MB se redondearán al siguiente incremento de 20 MB y contarán para el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales del Cliente. Al Cliente se le facturarán tarifas En Exceso si supera el total autorizado de Millón de Interacciones Mensuales.

1.3 Servicios de Aceleración

Los servicios de configuración se adquieren con una métrica de cargo por Compromiso y se facturarán con su solicitud.

1.3.1 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 48 horas de los servicios de entrega remota que se enumeran a continuación:

- Asistencia al Cliente con la implementación e instrumentación del kit de desarrollo de software (SDK) de Tealeaf.
- 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.

1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Services despliega un caso de uso de extremo a extremo que incluye la gestión de proyectos, extensiones SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizada, optimizaciones, configuraciones SDK avanzadas/personalizadas, configuraciones de reproducción para el caso de uso definido, validación de datos y 3 informes analíticos (Funnel Report, Customer Behavior Report, Business Impact Report). Este servicio proporciona 120 horas de servicios de despliegue entregados de forma remota. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 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.

1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service 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 personalizada 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.

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

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service 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 60 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 al mes (120 horas en total) 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.

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

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on se puede añadir a cualquiera de los Compromisos de tipo Deployment and Analytics Service para proporcionar integración a una (1) Aplicación Móvil. Se pueden adquirir múltiples de esta parte si se requiere la integración de múltiples Aplicaciones Móviles. Este Servicio incluye 48 horas de servicios prestados de forma remota que ofrece una configuración de SDK Móvil. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

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

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on se puede añadir a cualquiera de los Compromisos de tipo Deployment and Analytics Service para proporcionar configuración de Replay para un (1) caso de uso específico. Ofrece 96 horas de servicios prestados de forma remota, que incluyen la configuración del SDK de Replay, la configuración de sesión de Replay y un taller de tecnología Replay. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

El Compromiso Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service proporciona 40 horas de servicios prestados de forma remota, que incluyen la evaluación de los objetivos y las oportunidades de la experiencia del Cliente y el desarrollo de una hoja de ruta para aumentar el uso y el valor de Tealeaf CX on Cloud. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service proporciona 16 horas de servicios prestados de forma remota, que incluyen la monitorización proactiva de problemas conocidos del sitio en tiempo real y la creación de alertas e informes de mayor influencia. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service proporciona 40 horas de servicios prestados de forma remota. Se centra en las mejoras en línea con los objetivos de TI y el negocio. Prioriza los problemas del sitio web en base al impacto del negocio y proporciona una resolución de problemas

preventiva. Este Servicio caduca a los 90 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

1.3.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que proporciona 16 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual dentro de cada derecho de titularidad. 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. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio terminará cuando termine la suscripción a Tealeaf CX on Cloud.

1.3.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que proporciona 40 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual dentro de cada derecho de titularidad. Incluye configuración de la captura de datos, validación de datos, configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio terminará cuando termine la suscripción a Tealeaf CX on Cloud.

1.3.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que proporciona 60 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual dentro de cada derecho de titularidad. 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 al mes de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio terminará cuando termine la suscripción a Tealeaf CX on Cloud.

1.3.14 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que ofrece 10 horas al mes de servicios de soporte personalizado en cada derecho de titularidad. Proporciona un servicio de soporte personalizado con una única persona de contacto de perfil técnico que ofrece asistencia sobre Tealeaf CX on Cloud. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio terminará cuando termine la suscripción a Tealeaf CX on Cloud.

2. Fichas de Datos de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Datos de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplique a los datos personales incluidos en el Contenido.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en la descripción general de soporte de SaaS de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.1.1 Exclusión

El SLA no está disponible para los Servicios de Cloud identificados como "Connectors".

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Un Usuario Autorizado es un usuario exclusivo a quien se ha concedido acceso a los Servicios de Cloud de forma directa o indirecta (por ejemplo, a través de un programa, dispositivo o servidor de aplicaciones multiplexor) mediante cualquier método.
- Un Compromiso es un servicio profesional o de formación relacionado con los Servicios de Cloud.
- Interacciones 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 suficientes para cubrir el número de Interacciones durante el período de medida especificado en el PoE o el Documento Transaccional del Cliente.

Cuando se especifica una cantidad de paquetes por exceso, se cobrará por el exceso de uso por el número de paquetes enteros para cubrir el exceso de uso.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Habilitación

El Software de Habilitación se proporciona al Cliente bajo las condiciones siguientes:

Software de Habilitación	Condiciones de Licencia Aplicables (si existen)
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Ausencia de Información Personal Médica o Contenido Regulado

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.

El Servicio de Cloud no está diseñado para cumplir con el estándar de Datos de Cuentas PCI (Payment Card Industry) y no puede utilizarse para la transmisión o almacenamiento de ninguna Información PCI. Los Clientes de Akamai no deben enviar dominios con información PCI.

5.3 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.

5.4 Uso de Datos

Lo siguiente prevalece sobre cualquier disposición en contra en el apartado Contenido y Protección de Datos de las condiciones básicas del Servicio de Cloud entre las partes: IBM no utilizará ni revelará los resultados que surjan del uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente que sean exclusivos del Contenido (Insights) del Cliente o que de otro modo identifiquen al Cliente. IBM puede, no obstante, utilizar Contenido y otras informaciones (excepto para Insights) derivadas del Contenido en el aprovisionamiento del Servicio de Cloud, tras eliminar los identificadores personales, para que los datos se representen de un modo que haga que ya no constituyan datos personales. IBM utilizará estos datos para fines de investigación, prueba y desarrollo de ofertas.