

Descrição de Serviço

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Essa Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

1.1 IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

O Cliente pode escolher dentre as ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 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 de 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

1.2.1 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 de 12 meses adicional de Dados de Relatório para um total máximo de 24 meses de armazenamento de Dados de Relatório contínuo.

1.2.2 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. A extensão do Capture Data Retention está disponível nos incrementos a seguir, adicionados à retenção base 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

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Esse serviço fornece ao Cliente a opção de comprar usuários autorizados adicionais além dos 50 fornecidos na subscrição do IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 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 incluídos 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.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

O Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector permite que os Clientes enviem dados de rede do Akamai para o Tealeaf CX on Cloud, tais como códigos de erro, BOT e tráfego em cache. Isso aumenta os dados disponíveis para a análise comportamental do Tealeaf CX on Cloud e ajuda os Clientes a entender e melhorar a experiência de seu usuário final. O Cliente deve ser um Cliente Akamai existente. O número de usuários é limitado pela subscrição base do Tealeaf CX on Cloud do Cliente. Incluídos no encargo de subscrição do Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector estão 7 (sete) dias úteis de Dados de Captura contínuos.

Esse Serviço em Nuvem é autorizado com base na métrica de Milhão de Interações Mensais. Uma "Interação" é definida como um "Acerto" de solicitação HTTP para um servidor Akamai a fim de acessar um objeto. O tamanho máximo de um Acerto do Akamai é de 100 KB de dados transmitidos. Se o tamanho de um Acerto do Akamai exceder 100 KB, o número total de Acertos do Akamai será dividido por 100 KB, arredondado para cima até o próximo número inteiro, para determinar o número total de Interações contadas no que diz respeito às autorizações mensais de Milhão de Interações do Cliente. Os encargos de uso excedente serão cobrados caso o Cliente exceda seu total de autorizações de Milhão de Interações Mensais.

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

O Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention fornece ao Cliente a opção de reter certos elementos de dados armazenados por um período de tempo estendido. A extensão do Capture Data Retention está disponível nos incrementos a seguir, adicionados ao período de retenção de Dados de Captura de 7 (sete) dias corridos da subscrição base do Tealeaf CX on Cloud. O Cliente deve ter o mesmo número de dias corridos de retenção contínua de Dados de Captura para a subscrição base do Tealeaf CX on Cloud e para o complemento Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

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

1.2.7 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 consumidor. Essa 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 monitore problemas de desempenho 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 a fim de entender 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 em 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.

1.2.8 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 de Dados de Captura de Rede para um total máximo de 14 dias de armazenamento contínuo de Dados de Captura de Relatório.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

A exportação de sessão fornece a capacidade de exportar sessões com base em critérios definidos. Os Clientes podem exportar sessões com formatos diferentes, dependendo de seus casos de uso. Os Clientes podem conduzir a análise de dados usando o download de dados da sessão bruta do Tealeaf CX on Cloud. Além disso, os Clientes podem facilitar a resolução de diversos casos de uso que exigem registros de longo prazo de interações on-line, já que os Clientes podem fazer upload do arquivo exportado de volta para a Interface com o Usuário do Tealeaf CX on Cloud para reprodução da sessão. Os Clientes podem planejar, gerenciar e monitorar as tarefas de exportação.

Estão incluídos no encargo de subscrição para o Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on:

- O recurso de exportação do Tealeaf CX no Cloud Data dentro do período de retenção do Tealeaf CX on Cloud adquirido.
- Retenção adicional de três dias corridos dos dados exportados para o IBM Cloud Object Storage. O Cliente deve obter uma capacidade de armazenamento separada para reter os dados exportados por mais de três dias adicionais.
- Esse Serviço em Nuvem é autorizado com base na métrica de Milhão de Interações Mensais. O tamanho dos dados exportados é definido como uma "Interação", em que o tamanho máximo de uma Interação de dados exportados é de 20 MB. As Interações que excederem 20 MB serão arredondadas para cima até o próximo incremento de 20 MB e contarão para o total de autorizações de Milhão de Interações Mensais do Cliente. Os encargos de uso excedente serão cobrados caso o Cliente exceda seu total de autorizações de Milhão de Interações Mensais.

1.3 Serviços de Aceleração

Os serviços de configuração são comprados usando a métrica de encargo de Compromisso e serão cobrados quando pedidos.

1.3.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Esse 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 dos 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.

1.3.2 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 analíticos (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.

1.3.3 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 disponíveis por 6 (seis) ou 12 (doze) 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 serviço prestado remotamente ao Cliente, que inclui configuração contínua de captura de dados, 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 de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.
- 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 de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.4 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 contínuo de melhores práticas e análise de dados disponível em 6 (seis) ou 12 (doze) 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 seis ou doze meses de serviços prestados remotamente para o Cliente, que inclui configuração contínua de captura de dados, 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.

- 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 de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.5 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 prestada 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 12 meses de serviço prestado remotamente, que inclui configuração contínua de captura de dados, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do 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 de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.6 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 1 (um) Aplicativo Móvel. Várias dessas partes poderão ser compradas se for necessária a integração com diversos Aplicativos Móveis. Esse Serviço inclui 48 horas de serviços prestados remotamente que fornecem uma configuração de Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) Móvel. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.7 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 1 (um) 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.

1.3.8 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 consumidor 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.

1.3.9 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.

1.3.10 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.

1.3.11 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 serviços contínuos de análise e melhores práticas 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 o outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.

1.3.12 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 serviços contínuos de melhores práticas e análise prestados remotamente por mês em cada autorização. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados, configuração de relatório, investigação de experiência de cliente e análise de impacto no negócio. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para o outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.

1.3.13 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 serviços contínuos de melhores práticas e 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 consumidor, 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 o outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.

1.3.14 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 ponto único de contato técnico no suporte do Tealeaf CX on Cloud. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para o outro. Esse serviço terminará junto com a subscrição do Tealeaf CX on Cloud.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM disponível em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que pode ser processado, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA é aplicado se, e até o limite em que, o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (GDPR) se aplica aos dados pessoais contidos no Conteúdo.

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

3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão na

visão geral de suporte do SaaS da IBM em https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.1.1 Exclusão

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

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

As métricas de encargo para o Serviço em Nuvem são especificadas no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a esse Serviço em Nuvem:

- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.
- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.
- Interações 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.

Quando uma quantidade de pacotes é especificada como Excedente, o uso em excesso será cobrado pelo número de pacotes inteiros a fim de cobrir o uso em excesso.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Software de Ativação

O Software de Ativação é fornecido ao Cliente sob os termos a seguir:

Software de Ativação	Termos de Licença Aplicáveis (se houver)
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 Conteúdo Regulado ou Vedação à Informações Pessoais de Saúde

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 da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI - Payment Card Industry) 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.

5.3 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 começam a fluir 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, ele deverá voltar à 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 a fim de dar conta do armazenamento aumentado.

5.4 Uso de Dados

Os termos a seguir prevalecem sobre qualquer disposição em contrário na seção Proteção de Dados e de Conteúdo dos termos básicos do Serviço em Nuvem entre as partes: a IBM não usará nem divulgará os resultados decorrentes do uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente que sejam exclusivos de seu Conteúdo (Insights) ou que de outra forma identifiquem o Cliente. No entanto, a IBM pode usar Conteúdo e outras informações (exceto Insights) que resultem do Conteúdo no curso do fornecimento do Serviço em Nuvem após remover todos os identificadores pessoais; para que os dados sejam renderizados de maneira que não mais constituam dados pessoais. A IBM usará tais dados somente para pesquisas, testes e desenvolvimento de ofertas.