

IBM Watson Customer Experience Analytics

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

O IBM Watson Customer Experience Analytics* captura, gerencia e analisa dados do cliente para fornecer informações sobre a jornada e a experiência do cliente digital durante o ciclo de vida do cliente. O IBM Watson Customer Experience Analytics inclui as Edições e os serviços a seguir baseados em solução:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

*Referências ao IBM Watson Customer Experience Analytics sem um identificador de edição se aplicam a todas as edições.

1.1 Ofertas

O Cliente pode selecionar dentre as ofertas disponíveis a seguir.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

O IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, disponível como uma subscrição mensal, inclui o seguinte:

- Digital Analytics: permite que o Cliente gerencie o marketing digital com painéis e benchmarks de análise de dados na web e em dispositivos móveis, calcule o retorno do investimento para cada canal de marketing, execute análise de dados ad hoc sobre em propriedades digitais e use a atividade dos visitantes para informar e desenvolver planos de marketing direcionados.
- Relatórios de Digital Analytics podem ser customizados para cinco diferentes verticalizações de setores de indústria: Conteúdo, Conteúdo/Comércio, Serviços Financeiros, Viagem ou Varejo. Esses relatórios podem ser ainda mais customizados em visualizações que são variações dos relatórios fornecidos prontos para uso. O Cliente pode construir relatórios ad hoc para criar novos relatórios em comparação aos dados de análise de dados digital coletados.
- Análise da jornada: possibilita que o Cliente visualize as jornadas de clientes entre dispositivos, canais e pontos de contato.
- Procura e reprodução de sessão: permite que o Cliente visualize as sessões capturadas em dispositivos móveis e na web para entender e resolver dificuldades de clientes e problemas de aplicativos.

Incluídos nos encargos de subscrição para essa oferta desse Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- a. Com base na avaliação da IBM, o Cliente receberá até cinquenta (50) IDs do Cliente para atender suas necessidades de Digital Analytics. IDs do Cliente adicionais além desses cinquenta (50) estarão sujeitos a um encargo adicional.
- b. Estão incluídos 50 Usuários Autorizados no encargo de subscrição. O Behavioral Analytics Additional Users pode ser adquirido para cada Usuário Autorizado adicional necessário além dos 50 incluídos.

Um Usuário Autorizado é uma pessoa específica que recebe acesso ao 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.

- c. O recurso de análise de Jornada não tem limitação na quantidade de usuários.
- d. Quatro (4) janelas de atribuição de marketing de retrocesso por ID do Cliente. O Cliente pode ajustar as configurações (duração da janela e lógica de atribuição) para 3 (três) das janelas, no

entanto, 1 (uma) tem configurações fixas de duração de um dia e lógica de atribuição do último clique.

- e. IBM Digital Analytics Benchmark, conforme aplicável, por ID do Cliente.
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, conforme aplicável, por ID do Cliente.
- g. IBM Digital Analytics Export, conforme aplicável, por ID do Cliente.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, conforme aplicável por ID do Cliente. Encargos de migração podem se aplicar.
- i. "Dados de relatório" armazenados por ID do Cliente incluem relatórios padrão, bem como relatórios e painéis ad-hoc específicos processados pelo Serviços em Nuvem. O Serviço em Nuvem deve armazenar os Relatórios Ad-hoc do Cliente por 800 dias, a partir da última data do período de geração de relatório definido no relatório. Essa remoção de relatório também afetará as visualizações de relatório customizadas. Nota: os dados e segmentos de Métricas de Linha Principal aplicados às Métricas de Linha Principal serão mantidos pela duração do Período de Subscrição.
- j. Total de oitocentos (800) dias de dados de relatório de Digital Analytics.
- k. Total de 2 (dois) dias de retenção de dados de reprodução de sessão.
- l. Armazenamento de quaisquer dados do IBM Universal Behavior Exchange (UBX) enviados para o Watson Customer Experience Analytics por 800 dias.
- m. Os relatórios de Journey analytics são armazenados por 800 dias, a partir da última data do período de geração de relatório definido no relatório.
- IDs do Cliente de Teste do IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition para funcionalidade de Digital Analytics

O Cliente receberá um total de 1 (um) ID do Cliente para propósitos de teste em um ambiente de não produção (referido como ID do Cliente de Teste). O Cliente pode solicitar IDs do Cliente de Teste adicionais, até um total de 10 (dez) por Cliente, entrando em contato com o Suporte Técnico em cm_support@us.ibm.com. Os IDs do Cliente de Teste são limitados a 100.000 Chamadas ao Servidor por dia. A IBM poderá parar a coleta de dados em um ID do Cliente de Teste imediatamente se mais de 100.000 Chamadas ao Servidor forem recebidas em um único dia. Como os IDs do Cliente de Teste são apenas para propósitos de teste, os recursos ativados são limitados e os dados coletados e processados para esses IDs serão retidos por no máximo 5 (cinco) semanas. O Cliente pode acessar relatórios de dados do ID do Cliente de Teste por meio do IBM Watson Customer Experience Analytics. Os dados de registro do visitante não estão disponíveis nos relatórios do ID de Cliente de Teste. Os relatórios de teste serão desativados e todos os dados de teste excluídos se um dos seguintes ocorrer: (a) nenhum usuário efetuar login no ID do Cliente de Teste por trinta (30) dias consecutivos ou (b) nenhum dado for enviado ao ID do Cliente de Teste por trinta (30) dias consecutivos. Após 6 (seis) meses consecutivos de inatividade, um ID do Cliente de Teste será excluído completamente.

- **Funcionalidade de Digital Analytics do IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition**

Os subscritores do IBM Digital Analytics cujo Período de Subscrição imediatamente anterior foi sob o IBM Digital Analytics SD terão acesso continuado aos recursos padrão do IBM Digital Analytics disponíveis sob o IBM Digital Analytics SD até (a) o término ou a rescisão da subscrição do IBM Watson Customer Experience Analytics do Cliente ou (b) a retirada de mercado da oferta IBM Digital Analytics pela IBM, o que ocorrer primeiro. Esse acesso continuado se dará através da interface com o usuário existente do IBM Digital Analytics. Os Clientes que tinham autorizações atuais para subscrições adicionais do Explore Report Credits, Digital Analytics Report Segments ou Attribution Windows por meio de componentes de serviço complementares explícitos terão acesso continuado a esses recursos no mesmo nível de autorização até (a) o término ou a rescisão da subscrição do IBM Watson Customer Experience Analytics do Cliente ou (b) a retirada de mercado da oferta IBM Digital Analytics pela IBM, o que ocorrer primeiro. Especificamente, Report Segments e Attribution Windows adicionais permanecerão acessíveis na interface com o usuário do IBM Digital Analytics e os Clientes poderão criar relatórios definidos pelo usuário sem restrição a partir da interface com o usuário do IBM Watson Customer Experience Analytics.

Os serviços complementares do Digital Analytics licenciados anteriormente (por exemplo, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, etc.) que o Cliente optar por manter em sua renovação de contrato do Watson Customer Experience Analytics permanecerão como autorizações distintas, mas também continuarão ininterruptos e não precisarão de quaisquer mudanças de implementação.

- **Funcionalidade do IBM Universal Behavior Exchange**

O IBM Universal Behavior Exchange é um pré-requisito técnico para o IBM Watson Customer Experience Analytics. Novos usuários podem se registrar para obter acesso por meio do formulário de registro on-line: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

O IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition inclui todas as capacidades, IDs do Cliente de Teste, dados de relatório, Usuários Autorizados e retenção de dados do Essentials, mais dados de relatório comportamental e retenção de dados:

- Análise Comportamental e de Usabilidade: relatórios sobre dados comportamentais e de usabilidade (heatmaps) de aplicativos em dispositivos móveis e na web, interações, informações de dispositivos e conteúdo do usuário que são capturados e enviados para o Serviço em Nuvem.
- Análise de Dificuldade Cognitiva: detecta automaticamente dificuldades, alerta, aprende e permite que o Cliente ajuste limites nas páginas de aplicativos de dispositivos móveis e da web designadas pelo Cliente.
- Total de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias totais de dados do relatório comportamental.
- Total de 7 (sete) dias de retenção de dados de reprodução de sessão.
- Total de trinta (30) dias de retenção de dados de usabilidade (heatmaps).

Estão incluídos nos encargos de subscrição do Standard Edition os seguintes

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

O IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition inclui todas as capacidades, IDs do Cliente de Teste, dados de relatório, Usuários Autorizados e retenção de dados do Standard, mais retenção de dados adicional e as funcionalidades a seguir:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: subscrição que fornece acesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.
- Total de catorze (14) dias de retenção de dados de reprodução de sessão.
- Total de noventa (90) dias de retenção de dados de usabilidade (heatmaps).

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

O IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition foi projetado para que profissionais de aplicativo móvel implementem pessoalmente as capacidades comportamentais e de usabilidade dentre as principais capacidades comportamentais e de usabilidade do Watson Customer Experience Analytics com orientação. Essa edição, disponível como uma subscrição mensal, inclui o seguinte:

- Um Milhão de Eventos CX por mês para o IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition comprado.
- Cinco (5) usuários autorizados.
- Doze (12) meses de dados de relatórios comportamentais.
- Dois (2) dias de retenção de reprodução de sessão.
- Trinta (30) dias de retenção de dados de usabilidade (heatmaps).
- Autorização para acessar um fórum de Suporte.

O Cliente deve observar que esse Serviço em Nuvem não inclui os créditos do Acordo de Nível de Serviço.

a. Disponibilidade do Datacenter do IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

O Basics Edition está hospedado na Alemanha. Se o Cliente desejar mudar os datacenters do Basics Edition (quando disponível), o mesmo deverá adquirir uma nova autorização e é o único responsável pela migração de sua configuração. Os dados do Basics Edition não podem ser migrados entre datacenters.

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

O Session Replay Data Retention Extension fornece ao Cliente a opção de reter elementos de dados armazenados por um período de tempo estendido. O Session Replay Data Retention Extension está disponível nos incrementos a seguir, somados à retenção base de dados de reprodução de sessão do IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard ou Premium Edition:

- Sete (7) dias adicionais
- Catorze (14) dias adicionais
- Vinte e um (21) dias adicionais
- Quarenta e nove (49) dias adicionais
- Setenta e sete (77) dias adicionais
- Cento e cinco (105) dias adicionais

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

A subscrição do IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights inclui acesso ao IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Uma solução que permite que os Clientes executem relatórios que avaliam se os Visitantes do site atingiram ou não os principais marcos de engajamento do site para até quatrocentos (400) dias.

b. IBM LIVEmail

Uma solução que permite que os Clientes criem segmentos de visitante e enviem esses segmentos por push para uma lista de Provedores de Serviços de E-mail (ESPs - E-Mail Service Providers) certificados para executar campanhas de e-mail direcionadas.

c. IBM Digital Data Feed

Esse serviço fornece uma configuração de feed de dados e módulo de ativação implementado no aplicativo IBM Digital Analytics Export. Esse serviço permite que o Cliente especifique e planeje diretamente uma exportação de dados diária que inclui os dados brutos do Cliente disponíveis no Serviço em Nuvem. O produto da exportação de dados consiste em diversos arquivos (conforme selecionado pelo Cliente a partir da interface com o usuário do IBM Digital Analytics Export) de um formato definido que contém informações específicas sobre a página de visualização, a visualização do produto, a loja, o pedido, o registro e outras atividades controladas de cada Visitante para o dia anterior.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Esse serviço fornece 3 (três) soluções de importação de dados adicionais, conforme a seguir:

- Importação de Diversos Canais
- Importação de Campos de Registro do Visitante
- Importação de Extensões de Dados. O número de importações de Extensões de Dados autorizadas pelo ID do Cliente é especificado no Documento de Transação do Cliente.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Esse Serviço em Nuvem é uma solução de nuvem híbrida que fornece a opção para Clientes enviarem seus dados de tráfego de rede para o Serviço em Nuvem para insights adicionais sobre o cliente. 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.

Os recursos a seguir estão incluídos no Serviço em Nuvem:

- 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 confidenciais e os encaminha para a oferta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Esse Serviço em Nuvem oferece ao Cliente a opção de reter certos elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo e está disponível nos seguintes incrementos, adicionados ao período básico de retenção de 7 dias do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data:

- 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.
- 14 dias corridos adicionais de retenção contínua de dados de captura de rede para um total máximo de 21 dias de armazenamento contínuo de dados de captura de relatório.
- 21 dias corridos adicionais de retenção contínua de dados de captura de rede para um total máximo de 28 dias de armazenamento contínuo de dados de captura de relatório.
- 49 dias corridos adicionais de retenção contínua de dados de captura de rede para um total máximo de 56 dias de armazenamento contínuo de dados de captura de relatório.
- 77 dias corridos adicionais de retenção contínua de dados de captura de rede para um total máximo de 84 dias de armazenamento contínuo de dados de captura de relatório.
- 105 dias corridos adicionais Retenção contínua de de dados de captura de rede para um total máximo de 112 dias de armazenamento contínuo de dados de captura de relatório.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Esse Serviço em Nuvem permite que os Clientes enviem dados de rede do Akamai, tais como códigos de erro, BOT e tráfego em cache, ao Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Isso aumenta os dados disponíveis para o Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a fim de ajudar o Cliente a entender e melhorar a experiência do usuário final. O Cliente deve ser um cliente Akamai existente. O número de usuários que acessam esse serviço é limitado pela subscrição base do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics do Cliente. Incluídos nesse encargo de subscrição do Serviço em Nuvem estão 7 (sete) dias corridos 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Esse serviço fornece ao Cliente a opção de reter certos elementos de dados armazenados por um período de tempo estendido. A Extensão Capture Data Retention está disponível nos incrementos a seguir, adicionados ao período de 7 (sete) dias corridos da subscrição base do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention. O Cliente deve ter o mesmo número de dias corridos de retenção contínua de Dados de Captura para a subscrição base do Watson

Customer Experience Analytics Behavioral Analytics e para o complemento Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 brutos de sessão do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics para reprodução da sessão. Os Clientes podem planejar, gerenciar e monitorar as tarefas de exportação.

Incluídos no encargo de subscrição para esse Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- Recurso de exportação do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data dentro do período de retenção do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics 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 Milhões 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 mensais por Milhão de Interações do Cliente. Os encargos de uso excedente serão cobrados caso o Cliente exceda seu total de autorizações de Milhão Mensal de Interações.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Uma solução que permite que os Clientes rastreiem visualizações de conteúdo por visitantes que não estão no website do Cliente, para entender como as impressões de marketing (por exemplo, propagandas de banner de exibição, widgets, vídeos distribuídos, micro-sites etc.) causam impacto nas conversões em seu website.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

A Extensão de Retenção fornece ao Cliente a opção de reter certos dados e relatórios coletados por um período de tempo estendido:

- retenção adicional de 12 meses de dados do Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, conforme aplicável.
- retenção adicional de 12 meses de relatórios do Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, conforme aplicável.

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

As Janelas Adicionais de Atribuição de Marketing autorizam um Cliente a usar um número de janelas retrospectivas de atribuição de marketing, além da quantidade padrão incluída no Serviço em Nuvem. A quantidade adicional subscrita de janela de atribuição de marketing é total, não para cada ID do Cliente. Uma janela de atribuição de marketing fornecida para diversos IDs do Cliente conta como diversas janelas de atribuição no que diz respeito à autorização.

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

IDs do Cliente Adicionais além daqueles incluídos na subscrição base podem ser adquiridos nos seguintes incrementos: 10, 20, 40, 80, 160 e 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

As Recomendações de Produto do Watson Customer Experience Analytics oferecem os seguintes recursos:

- Automatização e otimização do processo de criação de sugestões de produto personalizadas no website do Cliente, nas campanhas de e-mail do Cliente e em outros canais de marketing.
- Um componente de gerenciamento de regras de negócios que permite que o Cliente ajuste as recomendações finais de produto feitas pelos algoritmos de afinidade da solução.
- Um componente de teste A/B incluído que facilita os testes de divisão A/B/C e D para determinar o impacto relativo que diferentes estratégias de oferta de recomendação de produto têm nas conversões de visitantes do site.

O Cliente deve adquirir a autorização do Watson Customer Experience Analytics como um pré-requisito para usar esse serviço.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Esse Serviço em Nuvem fornece os mesmos serviços que o Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, sem a necessidade de uma subscrição do Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Incluídos na subscrição desse Serviço em Nuvem estão os seguintes:

- Com base na avaliação da IBM, o Cliente receberá um número apropriado de IDs de Cliente (entre 1 e 10) para atender às necessidades de recomendações do Cliente.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import com os módulo de importação de dados padrão (Arquivo de Definição de Categoria, Produtos Corporativos e Métricas de Previsão).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Esse Serviço em Nuvem é um Complemento e requer uma subscrição para o IBM Watson Customer Experience Analytics.

O Watson Customer Experience Analytics AdTarget é uma solução que permite que o Cliente selecione e organize atividades do visitante e identificadores de segmento em até três parceiros de publicidade visual certificados pela IBM. A atividade do visitante e os dados do segmento são então usados pelos parceiros do Cliente para apresentar propagandas relevantes para os visitantes após eles deixarem o site do Cliente.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Esse Serviço em Nuvem é um Complemento e requer uma subscrição para o IBM Watson Customer Experience Analytics.

O Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations é uma solução que automatiza e otimiza o processo de criação de sugestões personalizadas de conteúdo no website do Cliente. A interface com o usuário do Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations fornece o recurso para determinar a estratégia de recomendação de conteúdo e definir as regras de negócios específicas do Cliente para atender às necessidades do Cliente.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Esse Serviço em Nuvem é um Complemento e requer uma subscrição para o IBM Watson Customer Experience Analytics.

O Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange é uma solução que fornece ao Cliente uma interface única para a configuração e a implementação de tags de website de página móvel e que permite que o Cliente gerencie tags da IBM e de Parceiros Comerciais IBM para serem implementadas em seu site da web ou móvel. A interface com o usuário do Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange fornece controle direto sobre o processo de criação de tag, oferecendo aos usuários a capacidade de definir tags de página e grupos de páginas com base em um conjunto de

regras para determinar a execução da tag. Após adquirir o Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, o Cliente pode gerenciar as implementações anteriores e atuais de tags da IBM, tags de Parceiros Comerciais IBM e código proprietário ou JavaScript customizado para diversos ambientes.

Esse Serviço em Nuvem inclui a ativação de até cinco (5) horas de serviços de implementação entregues remotamente para a integração inicial do Cliente ao Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Os serviços expiram em 90 dias a partir da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

A Integração do Serviço em Nuvem é um serviço de configuração obrigatório que é uma combinação de fornecimento de assistência de processo, assistência de configuração de produto e atividades de consultoria de produto para permitir o uso do Serviço em Nuvem. Um consultor de integração é designado para trabalhar com um representante do Cliente no processo, que inclui aconselhamento e orientação na implementação. O Serviço em Nuvem oferece 3 (três) opções de Configuração dos Serviços de Integração prestados remotamente para o Essentials Edition que devem ser consumidas no prazo de noventa (90) dias da seguinte forma:

a. Onboarding Services (Digital Analytics and Tealeaf CX on Cloud)

- Até quarenta (40) horas de Serviços de Digital Analytics para aconselhamento sobre a implementação de tags de Digital Analytics da IBM para 1 (um) website por domínio de marca ou 1 (um) aplicativo móvel.
- Até sessenta (60) horas do IBM Tealeaf CX on Cloud SDK para 1 (um) caso de uso de reprodução da web ou da web móvel.
- Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Até quarenta (40) horas de Serviços de Digital Analytics para aconselhamento sobre a implementação de tags de Digital Analytics da IBM para 1 (um) website por domínio de marca ou 1 (um) aplicativo móvel.
- Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- Até sessenta (60) horas do IBM Tealeaf CX on Cloud SDK para 1 (um) caso de uso de reprodução da web ou da web móvel.
- Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

A Integração do Serviço em Nuvem é um serviço de configuração obrigatório que é uma combinação de fornecimento de assistência de processo, assistência de configuração de produto e atividades de consultoria de produto para permitir o uso do Serviço em Nuvem. Um consultor de integração é designado para trabalhar com um representante do Cliente no processo, que inclui aconselhamento e orientação na implementação. O Serviço em Nuvem oferece 3 (três) opções de Configuração dos Serviços de Integração prestados remotamente para o Standard Edition que devem ser consumidas no prazo de noventa (90) dias da seguinte forma:

a. Onboarding Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud, and Tealeaf CX Overstat)

- Até quarenta (40) horas de Serviços de Digital Analytics para aconselhamento sobre a implementação de tags de Digital Analytics da IBM para 1 (um) website por domínio de marca ou 1 (um) aplicativo móvel.
- Até cem (100) horas do IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para 1 (um) caso de uso de reprodução da web ou da web móvel. A configuração do IBM Tealeaf CX Overstat e a análise comportamental do Tealeaf podem incluir alguns dos seguintes:

- Relatório funil para um caso de uso com até cinco etapas, ou seja, finalização de compra, registro ou processo de cotação.
- Relatórios de abandono para uma etapa do caso de uso acima, segmentados por vários atributos de usuários/clientes, como navegador, tipo de usuário, sistema operacional e plataforma.
- Relatórios de dificuldades para uma etapa do caso de uso, ou seja, itens foram incluídos no carrinho, mas o carrinho foi esvaziado erroneamente.
- Relatório de mensagens de erro sobre erros dos usuários/clientes ou do sistema/aplicativo e impacto de conclusão do processo.
- Configuração dos atributos do IBM Tealeaf CX Overstat para permitir melhores mapas de uso (heatmap) ou relatórios de análise de campo de formulário no navegador e na plataforma.
- Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Até quarenta (40) horas de Serviços de Digital Analytics para aconselhamento sobre a implementação de tags de Digital Analytics da IBM para 1 (um) website por domínio de marca ou 1 (um) aplicativo móvel.
- Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Até cem (100) horas do IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para 1 (um) caso de uso de reprodução da web ou da web móvel. A configuração do IBM Tealeaf CX Overstat e a análise comportamental do Tealeaf podem incluir alguns dos seguintes:
 - Relatório funil para um caso de uso com até cinco etapas, ou seja, finalização de compra, registro ou processo de cotação.
 - Relatórios de abandono para uma etapa do caso de uso acima, segmentados por vários atributos de usuários/clientes, como navegador, tipo de usuário, sistema operacional e plataforma.
 - Relatórios de dificuldades para uma etapa do caso de uso, ou seja, itens foram incluídos no carrinho, mas o carrinho foi esvaziado erroneamente.
 - Relatório de mensagens de erro sobre erros de usuários/clientes ou do sistema/aplicativo e impacto de conclusão do processo.
 - Configuração dos atributos do IBM Tealeaf CX Overstat para permitir melhores mapas de uso (heatmap) ou relatórios de análise de campo de formulário no navegador e na plataforma.
 - Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

A Integração do Serviço em Nuvem é um serviço de configuração obrigatório que é uma combinação de fornecimento de assistência de processo, assistência de configuração de produto e atividades de consultoria de produto para permitir o uso do Serviço em Nuvem. Um consultor de integração é designado para trabalhar com um representante do Cliente no processo, que inclui aconselhamento e orientação na implementação. O Serviço em Nuvem oferece 3 (três) opções de Configuração dos Serviços de Integração prestados remotamente para o Premium Edition que devem ser consumidas no prazo de noventa (90) dias da seguinte forma:

a. Onboarding Services (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud, and Tealeaf CX Overstat)

- Até cento e oito (108) horas de Serviços para aconselhamento sobre a implementação de tags de Digital Analytics da IBM, incluindo Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Recomendações de Produto para 1 (um) website por domínio de marca ou 1 (um) aplicativo móvel.

- Até cem (100) horas do IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para 1 (um) caso de uso de reprodução da web ou da web móvel. A configuração do IBM Tealeaf CX Overstat e a análise comportamental do Tealeaf podem incluir alguns dos seguintes:
 - Relatório funil para um caso de uso com até cinco etapas, ou seja, finalização de compra, registro ou processo de cotação.
 - Relatórios de abandono para uma etapa do caso de uso acima, segmentados por vários atributos de usuários/clientes, como navegador, tipo de usuário, sistema operacional e plataforma.
 - Relatórios de dificuldades para uma etapa do caso de uso, ou seja, itens foram incluídos no carrinho, mas o carrinho foi esvaziado erroneamente.
 - Relatório de mensagens de erro sobre erros dos usuários/clientes ou do sistema/aplicativo e impacto de conclusão do processo.
 - Configuração dos atributos do IBM Tealeaf CX Overstat para permitir melhores mapas de uso (heatmap) ou relatórios de análise de campo de formulário no navegador e na plataforma.
 - Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.
- b. Onboarding Services (Digital Analytics)**
- Até cento e oito (108) horas de Serviços para aconselhamento sobre a implementação de tags de Digital Analytics da IBM, incluindo Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Recomendações de Produto para 1 (um) website por domínio de marca ou 1 (um) aplicativo móvel.
 - Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.
- c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)**
- Até cem (100) horas do IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services para 1 (um) caso de uso de reprodução da web ou da web móvel. A configuração do IBM Tealeaf CX Overstat e a análise comportamental do Tealeaf podem incluir alguns dos seguintes:
 - Relatório funil para um caso de uso com até cinco etapas, ou seja, finalização de compra, registro ou processo de cotação.
 - Relatórios de abandono para uma etapa do caso de uso acima, segmentados por vários atributos de usuários/clientes, como navegador, tipo de usuário, sistema operacional e plataforma.
 - Relatórios de dificuldades para uma etapa do caso de uso, ou seja, itens foram incluídos no carrinho, mas o carrinho foi esvaziado erroneamente.
 - Relatório de mensagens de erro sobre erros dos usuários/clientes ou do sistema/aplicativo e impacto de conclusão do processo.
 - Configuração dos atributos do IBM Tealeaf CX Overstat para permitir melhores mapas de uso (heatmap) ou relatórios de análise de dados de campo de formulário no navegador e na plataforma.
 - Configuração da capacidade de relatório da jornada e integração com o IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Serviços de Aceleração

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

O Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support é um serviço de subscrição prestado remotamente. Cada autorização de Compromisso fornece aos Clientes um recurso de suporte técnico designado em incrementos de 10 (dez) horas por mês. O recurso de suporte técnico funcionará com Clientes para tratar problemas, recomendar ações preventivas e auxiliar na resolução de problemas. Serviços de suporte personalizados incluem: manutenção proativa, orientação específica para o setor da

indústria ou negócio de um cliente e maximização de produtividade com a oferta. Esse serviço é executado simultaneamente com a subscrição do Watson Customer Experience Analytics se as horas não utilizadas não são transferidas de um mês para o outro.

1.3.2 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Obtendo o Máximo da Solução com um Especialista em Produto Retido (16 horas)

Esse serviço contínuo fornece 16 horas por mês de serviços contínuos de melhores práticas e de análise prestados remotamente. O Serviço pode ser adquirido pelo número de meses restantes na vigência da subscrição do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a partir da data da compra. 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.

1.3.3 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Obtendo o Máximo da Solução com um Especialista em Produto Retido (40 horas)

Esse serviço contínuo fornece 40 horas por mês de serviços contínuos de melhores práticas e análise fornecidos remotamente. O Serviço pode ser adquirido pelo número de meses restantes na vigência da subscrição do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a partir da data da compra. 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.

1.3.4 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Obtendo o Máximo da Solução com um Especialista em Produto Retido (60 horas)

Esse serviço contínuo fornece 60 horas por mês de serviços contínuos de melhores práticas e análise prestados remotamente. O Serviço pode ser adquirido pelo número de meses restantes na vigência da subscrição do Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a partir da data da compra. Inclui configuração de captura de dados, validação de dados, configuração de relatórios, investigação da experiência do cliente, análise de impacto nos negócios e serviços de ciência de dados. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para o outro.

1.3.5 Avaliação do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Crie um Plano de Priorização para Melhorias na Experiência do Cliente Comparando os KPIs de Negócios com o Desempenho Atual

Esse serviço prestado remotamente oferece 40 horas de serviços, com foco em melhorias no alinhamento com os objetivos de negócios e 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.

1.3.6 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Premium Configuração, Instalação e Consultoria de Produto (12 meses)

Esse serviço prestado remotamente fornece 960 horas de serviços, combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e um serviço contínuo de análise e melhores práticas 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. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.7 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Consultoria, Planejamento e Configuração para a Integração de um Aplicativo Móvel

Esse serviço prestado remotamente pode ser incluído em qualquer um dos Compromissos de Serviço de Implementação e Análise para fornecer integração com 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.

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)

Esse serviço prestado remotamente oferece um pacote de configuração estendido e serviços contínuos de melhores práticas e análise disponíveis 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". 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornece 208 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido e um serviço de análise contínua 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornece 304 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido e um serviço de análise contínua por doze meses. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.9 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: A Próxima Etapa é Melhorar a Experiência do Cliente Através do Desenvolvimento, Planejamento e Implementação de um Caso de Uso Completo

Esse serviço prestado remotamente implementa um caso de uso completo incluindo gerenciamento de projeto, extensões e configurações de SDK para necessidades de captura de dados customizados, otimizações, configurações de SDK avançadas/customizadas, configurações de Reprodução para o caso de uso definido, validação de dados e três relatórios analíticos (Relatório de Funil, Relatório de Comportamento do Cliente e Relatório de Impacto de Negócios). 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.

1.3.10 Orientações do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Configuração Padrão, Implementação e Consultoria do Produto (6 meses e 12 meses)

Esse serviço prestado remotamente fornece um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e um serviço contínuo de melhores práticas e análises disponíveis 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornece 432 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e um serviço contínuo de melhores práticas e de análise 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 Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornece 672 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e um serviço contínuo de melhores práticas e de

análise por doze meses. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.11 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics: Monitoramento, Identificação e Resolução dos Pontos Problemáticos Comuns da Experiência do Cliente

Esse serviço prestado remotamente oferece 16 horas de serviços, o que inclui o monitoramento proativo de problemas conhecidos do site em tempo real e a criação de alertas e relatórios sobre o movimentador principal. Esse Serviço expira em 90 dias a partir da data de início do Compromisso, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.12 Avaliação do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Avaliando os Resultados das Alterações de Conteúdo e de Criação em seu Website para Impulsionar Futuras Decisões de Design

Esse serviço fornecido remotamente fornece até 48 horas de consultoria e análise remotas para ajudar a determinar como um novo design, aprimoramento ou aplicativo afetou a criação de caminho, o comportamento do visitante e o desempenho geral do site. Essa análise depende da disponibilidade de relatórios e métricas necessários antes e depois da alteração do site do Watson Customer Experience Analytics. O Cliente deve fornecer condições prévias a serem usadas na análise durante o lançamento inicial, incluindo intervalos de datas, informações específicas sobre as alterações feitas, e qualquer criação de tag/acompanhamento necessários para visualizar essas alterações dentro do ID especificado do Watson Customer Experience Analytics. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.13 Avaliação do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Aumente as Conversões, a Receita e a Velocidade de Transação com um Caminho para a Auditoria de Compras

Esse serviço prestado remotamente fornece até 40 horas dos seguintes: análise de alto nível para obter um amplo entendimento do desempenho de conversão em um site do Cliente, estabelecimento de linhas de base para métricas de desempenho do site, fornecimento de insights sobre o comportamento do visitante e identificação de oportunidades de melhoria no desempenho do site nos principais pontos de conversão. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.14 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Gere Mais Clientes Aprimorando e Otimizando o Processo de Conversão

Esse serviço prestado remotamente fornece até 48 horas de consultoria remota, análise de melhores práticas e recomendações para o processo de conversão identificado pelo Cliente. Utiliza análise avançada para conduzir um entendimento mais detalhado dos resultados do site e determinar os principais problemas e pontos de atrito. Requer que as páginas do Cliente envolvidas no processo identificado sejam marcadas com valores de identificação de página exclusivos antes do compromisso. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.15 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Descubra suas Melhores Linhas de Produtos e Tendências de Segmento para Impulsionar Investimentos, Promoções e Campanhas

Esse serviço prestado remotamente fornece até 40 horas de consultoria remota para revisão, melhores práticas e recomendações para a atualização do Arquivo de Definição de Categoria (CDF) de Análise do Cliente. O workshop não envolve a atualização real do CDF pela IBM. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.16 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Melhore a Criação de Tags Para Aprender Mais Sobre Seus Clientes e Melhorar a Personalização

Esse serviço prestado remotamente fornece até 48 horas de consultoria remota e fornece aos Clientes uma verificação de funcionamento abrangente da integridade das tags analíticas de base do Cliente. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.17 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Mantenha os Clientes Engajados Através da Otimização das Principais Páginas da Web.

Esse serviço prestado remotamente fornece até 40 horas de consultoria e análise remotas para ajudar a determinar a eficácia da página ou do tipo de página (máximo de 30 páginas de um único tipo de página), escolhidos pelo Cliente, incluindo, sem limitação, a página inicial, páginas iniciais de marketing, páginas do produto ou páginas de categoria de produtos. O Serviço é adquirido por compromisso e expira após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.18 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Avance Com Seus Negócios Adotando As Melhores Práticas Mais Recentes em Medição de Desempenho

Esse serviço prestado remotamente fornece até 40 horas de consultoria remota para a identificação das necessidades de negócios do Cliente e a recomendação de atualizações estratégicas de criação de tags. O Cliente permanece responsável pela atualização real ou pela implementação de atualizações de criação de tags. A assistência das equipes técnicas da IBM não está coberta nesse compromisso. Os serviços são comprados por Contratação e expiram 90 dias a partir da data de compra ou da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.19 Workshop do IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics: Proteja-se Contra a Perda de Receita de E-commerce Garantindo uma Finalização de Compra Bem-sucedida

Esse serviço prestado remotamente fornece até 48 horas de consultoria remota, análise de melhores práticas e recomendações para o processo de finalização de compra identificado. Requer que as tags de visualização da página que contêm valores de identificação de página exclusivos sejam implementadas em cada página no processo de check-out antes do compromisso. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram após 90 dias da data de compra ou da data em que o Cliente foi notificado pela IBM de que seu acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Esse serviço prestado remotamente fornece até 20 horas de consultoria remota. A natureza do serviço é definida por discussão entre o Cliente e o analista da IBM. Os serviços devem ser considerados viáveis pelo analista IBM. Os serviços são comprados por Compromisso e expiram 90 dias a partir da data de compra ou da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o que ocorrer mais tarde, independentemente se todas as horas foram utilizadas.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e as Planilhas de Proteção e Processamento de Dados (referidas como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, 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 a 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=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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) 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%
Menos de 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês, o qual está sujeito à reclamação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horas 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.

As métricas de encargos a seguir aplicam-se a esse Serviço em nuvem:

- Evento é uma ocorrência de um evento específico processado ou relacionado ao uso dos Serviços em Nuvem.

Para os propósitos desse Serviço em Nuvem, um Evento é um Evento de Experiência do Cliente (Evento CX). Os Eventos CX são eventos observados "em um determinado momento" associados a um Cliente, e agem como uma medida de unificação para o Serviço em Nuvem. Eles podem ser considerados como fatos associados a um valor de dimensão temporal que define o "quando" de sua ocorrência (geralmente em uma data mínima, se não um registro de data e hora). Há três tipos de Eventos CX: um Evento de Jornada, um Evento de Comportamento ou um Evento Digital.

- Um **Evento de Jornada** – é uma interação ou evento de marketing recebido através das APIs diretamente no Serviço em Nuvem que está associado a um ID de Entidade, um registro de data e hora ou um nome/descrição exclusivo. Um Milhão de Eventos CX é igual a quatro Milhões de Eventos de Jornada.
- Um **Evento de Comportamento** – é uma interação digital com um aplicativo capturado pelo Serviço em Nuvem, no nível de rede (como um par de solicitação e resposta ["Acerto"] sobre http ou https) ou qualquer outro. Um Milhão de Eventos CX é igual a um Milhão de Eventos de Comportamento.
- Um **Evento Digital** – é definido como uma Chamada ao Servidor. Uma Chamada ao Servidor consiste em dados transmitidos e processados pelo Serviço em Nuvem como resultado de um evento identificado, iniciada por um visitante controlado para um ID de Entidade. Uma Chamada ao Servidor processada por diferentes IDs de Entidade será contabilizada como uma única Chamada ao Servidor para cada ID da Entidade específico. Um ID de Entidade separa e/ou controla os direitos de acesso aos dados no Serviço em Nuvem, o que pode incluir dados processados de um ou mais websites do Cliente. Um Milhão de Eventos CX é igual a cinco Milhões de Eventos Digitais.

Um Evento CX para a Basics Edition é uma interação digital com um aplicativo capturado pelo Serviço em Nuvem, no nível de rede (como um par de solicitação e resposta ["Acerto"] sobre http ou https) ou qualquer outro.

- **Engagement (Engajamento)** – é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.
- **Unidade de Conversão de Renda (RCU, em inglês)** – é uma medida independente de moeda do montante de uma renda, conforme convertido em RCUs, de acordo com a tabela de unidade de conversão localizada em (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- **Impressões de Marketing** – consistem em cada ocorrência de uma propaganda ou banner exibida em uma página da web gerenciada ou processada pelos 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.
- **Chamada ao Servidor** – são os dados transmitidos para e processados pelos Serviços em Nuvem devido a um evento identificado iniciado por um visitante rastreado.

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.

4.2 Encargos de Serviços Remotos

Os encargos de um serviço remoto expirarão 90 dias após a compra, independentemente do serviço remoto ter sido usado.

5. Termos Adicionais

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

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 Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
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 Serviços Não Pertencentes à IBM (Fornecidos No Estado)

Google Maps, Neustar, Afiliadas, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Retenção de Dados

Os elementos de dados específicos do Serviço em Nuvem serão disponibilizados no Serviço em Nuvem da seguinte forma:

- Dados de relatório de análise da web por 800 dias; dados de relatório comportamental por 365 dias.
- Total de dois (2) dias de retenção de dados de reprodução de sessão para o IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition.

- Total de sete (7) dias de retenção de dados de reprodução de sessão e total de trinta (30) dias de retenção de dados de análise de usabilidade (heatmaps) (o "Período de Retenção de Dados") para o IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.
- Total de quatorze (14) dias de retenção de dados de reprodução de sessão e total de noventa (90) dias de retenção de dados de análise de usabilidade (heatmaps) (o "Período de Retenção de Dados") para o IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- Dois (2) dias de retenção de reprodução de sessão e trinta (30) dias de retenção de dados de análise de usabilidade (heatmaps) (o "Período de Retenção de Dados") para o IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition.

Esses elementos de dados podem ser removidos da rede e dos sistemas IBM após a expiração do Período de Retenção de Dados e, em qualquer caso, a IBM pode destruir todas as cópias desses elementos de dados e de quaisquer outros dados relacionados ao Cliente, 30 dias após o término ou expiração do período de subscrição. O Cliente arquivará cópias de backup de todo conteúdo fornecido para uso junto com o Serviço em Nuvem.

5.4 Links para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

Se um Cliente ou Usuário do Serviço em Nuvem transmitir conteúdo para um website ou outro serviço de terceiros que esteja vinculado ao ou seja acessível pelo Serviço em Nuvem, o Cliente e o Usuário da IBM dão à IBM o consentimento para habilitar qualquer transmissão de conteúdo, mas tal interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não dá garantias nem faz declarações a respeito de tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

5.5 Serviço de Benchmark do IBM Digital Analytics

Embora os Serviços de Benchmark sejam uma parte padrão do Serviço em Nuvem, a participação é opcional. O Cliente pode optar por não participar entrando em contato com o Suporte Técnico em cm_support@us.ibm.com. O Cliente entende que, para a IBM fornecer quaisquer Serviços de Benchmark, a IBM deve preparar, acessar, processar e analisar Dados de Resumo referentes a Clientes IBM e usar Dados de Resumo do Cliente para preencher os Dados Agregados usados em cada Serviço de Benchmark da IBM. A IBM não divulgará para terceiros nem disponibilizará publicamente nenhum dos Dados de Resumo do Cliente de forma que identifique o Cliente, suas marcas ou marcas registradas de seus produtos, ou qualquer Visitante. Sujeito aos termos acima, juntamente com o fornecimento de Serviços de Benchmark da IBM, nada neste Contrato irá restringir a IBM de: (i) incluir Dados de Resumo do Cliente em Dados de Resumo de outro Cliente para criar o conjunto de Dados Agregados, usar Dados de Resumo do Cliente para acessar ou analisar Dados Agregados, ou divulgar ou usar tais Dados Agregados; ou (ii) usar Dados de Resumo do Cliente para fornecer Serviços para o Cliente e permitir que o Cliente participe do Serviço de Benchmark da IBM. Em nenhuma circunstância os Dados de Resumo do Cliente serão divulgados, exceto quando for aprovado previamente pelo Cliente, por escrito. O Cliente não irá, sem o consentimento por escrito da IBM, distribuir ou, de outra forma, disponibilizar qualquer relatório de Benchmark da IBM ou seu conteúdo, ou quaisquer Dados de Resumo ou Dados Agregados fornecidos para o Cliente para terceiros, exceto para consultores e contratadas, que podem ser obtidos junto com o uso de Serviços do Cliente e, em cada caso, sujeito a um contrato de confidencialidade em formato similar à cláusula de confidencialidade do Contrato. Os relatórios de Benchmark da IBM, os seus conteúdos e os Dados Agregados são propriedade da IBM e são Informação Confidencial da IBM conforme definido na cláusula de confidencialidade do Contrato. O Cliente pode fornecer a seus funcionários e consultores cópias de e acesso a um relatório de Serviço de Benchmark da IBM contanto que tais pessoas sejam avisadas de sua obrigação de não distribuir tal relatório ou seu conteúdo a terceiros.

- Dados de Resumo** – serão definidos como determinadas métricas de principais indicadores de desempenho de um único Cliente IBM.
- Dados Agregados** – são definidos como todos os Dados de Resumo de cada Cliente IBM que participa de um Serviço de Benchmark da IBM incluindo um subdomínio dele.
- Um **Subdomínio** – deve ser definida como um grupo mínimo de quatro (4) Clientes que participam de um Serviço de Benchmark da IBM em que cada membro de cada Subdomínio está envolvido em um campo de negócios semelhante com base nos produtos vendidos e nos mercados-alvo (por exemplo, vestuário, joias, artigos de escritório, etc.)..

5.6 Responsabilidade de Proteção

A IBM retém o direito de impor as seguintes regras para manter a qualidade e a integridade do Serviço em Nuvem. Os Clientes da solução IBM Watson Customer Experience Analytics serão informados sobre quaisquer ações corretivas tomadas pela IBM, conforme descrito abaixo.

5.7 Prontidão nos Feriados

Para nossos Clientes atendidos na América do Norte, devido à versatilidade dos volumes de tráfego durante os dois períodos (i) do dia posterior ao Dia de Ação de Graças até a segunda-feira seguinte e (ii) dos dias 24 e 25 de dezembro (coletivamente, "Temporada de Festas dos EUA"), o Cliente deverá fornecer até 30 de setembro de cada ano as projeções de volume para a Temporada de Festas dos EUA. A IBM terá o cuidado de trabalhar junto com o Cliente para abordar essas projeções utilizando as melhores práticas. Os Clientes que subestimarem suas projeções de volume para a Temporada de Festas dos EUA em vinte e cinco por cento (25%) ou mais estarão sujeitos a uma ou mais medidas de ação corretiva.

5.8 Limites de Tamanho de Dados

Esse Serviço em Nuvem é autorizado com base em Milhões de Interações Mensais. O tamanho dos dados é definido como uma "Interação", em que o tamanho máximo de uma Interação de dados é de 2 MB. As interações que excederem 20 MB serão arredondadas para cima até o próximo incremento e contarão para o total de autorizações mensais de Milhão de Interações do Cliente. Os Clientes cujas interações excederem 2 MB estarão sujeitos a uma ou mais ações corretivas. Os encargos de uso excedente serão cobrados caso o Cliente exceda o tamanho de dados total autorizado de Milhão de Interações Mensais. Nota: os Limites de Tamanho de Dados não dizem respeito a clientes Akamai ou Hybrid.

5.9 Medidas de Ação Corretiva

As medidas de ação corretiva a seguir podem ser tomadas:

- a. Limitação: limitação é a ação de coleta de dados de amostragem.
- b. Parada: é a ação de proibir que todos os clientes insiram dados na infraestrutura do IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. Modificação de Elemento de Dados: é a modificação de Elementos de Dados (Eventos Comportamentais, Atributos de Hit, Atributos de Etapa, Atributos de Sessão) para corrigir imperfeições de dados.
- d. Créditos do SLA não serão fornecidos para clientes que não aderirem às Diretrizes e aos Procedimentos de Preparação para as Festas.

5.10 Encargos de Regularização de Dados

Para Clientes IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de subscrição anual exceder doze (12) vezes a autorização especificada em um Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo excedente de acordo com os encargos de excedentes especificados no Documento de Transação aplicável. Para Clientes IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, se o uso real em qualquer trimestre (com base em um ano civil iniciado em 1º de janeiro) exceder três (3) vezes a autorização especificada em um Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo excedente de acordo com os encargos de excedentes especificados no Documento de Transação aplicável.

5.11 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.

6. Termos de Substituição

6.1 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 ou divulgará os resultados decorrentes do uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente que são exclusivos de seu Conteúdo (Insights) ou que de outra forma identifiquem o Cliente. A IBM pode, no entanto, usar Conteúdo e outras informações (exceto Insights) que resultem do Conteúdo no curso do fornecimento do citado Serviço em Nuvem, removendo identificadores pessoais; de modo que qualquer dado pessoal não possa mais ser atribuído a um indivíduo específico sem o uso de informações adicionais. A IBM usará tais dados somente para pesquisas, testes e desenvolvimento de ofertas.