

Descripción del Servicio

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

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

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

a. Perfiles de Aplicación

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

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

b. Usuarios Autorizados

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

c. Períodos de Retención de Datos

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

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

1.2 Servicios Opcionales

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

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

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

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado. Capture Data Retention Extension está disponible en los siguientes incrementos, agregados al producto base de 7 días Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention:

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

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

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

1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

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

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

- La capacidad de capturar un máximo de 250 instantáneas. Una instantánea es una página o pantalla para la cual pueden agregarse los datos de usabilidad y puede aportarse información acerca de ellos. Si se necesitan más de 250 instantáneas, se puede enviar una petición a Soporte de IBM, petición con la que deben estar de acuerdo IBM y el Cliente. No se retendrán injustificadamente las instantáneas adicionales.
- Un (1) mes continuo de informes de datos. Los Informes de datos se define como la métrica y las dimensiones asociadas con los informes y las superposiciones para Tealeaf CX Overstat on Cloud.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

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

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

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

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado. Capture Data Retention Extension está disponible en los siguientes incrementos, añadidos a la suscripción base de 7 días Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention. El Cliente debe tener el mismo número de días calendario de despliegue de Capture Data Retention para la suscripción base de Tealeaf CX on Cloud y Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector add-on.

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

1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On es una solución de cloud híbrido que ofrece a los Clientes la opción de enviar los datos de tráfico de red a IBM Tealeaf CX on Cloud para obtener perspectivas adicionales del Cliente. Esta solución es compatible con la captura pasiva del tráfico de red para todas las sesiones del usuario y permite al Cliente configurar y evaluar los eventos que llevan a cabo un seguimiento de los errores de servidores y de la red y monitorizar los problemas de rendimiento que tienen un efecto en la experiencia del usuario. Además, los Clientes pueden profundizar en sesiones individuales para evaluar los datos de respuesta y solicitud HTML para entender la causa raíz de los problemas del Cliente. Esta solución requiere que los Clientes instalen y mantengan un conjunto básico de infraestructura local necesaria para reenviar el tráfico de red al entorno cloud.

En la cuota de suscripción de Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On se incluye lo siguiente:

- 7 días naturales continuos de Network Capture Data.
- Aplicación de captura pasiva que captura todas las solicitudes y la respuesta de la aplicación web.
- Aplicación de Transporte de Datos que trata los datos de respuesta y solicitud, filtra o encripta los datos sensibles y direcciona los datos a IBM Tealeaf CX on Cloud.

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

Network Capture Data Retention Extension Add-On proporciona al Cliente la opción de conservar ciertos elementos de datos almacenados durante un período de tiempo ampliado, concretamente:

- 7 días naturales adicionales de retención continua de Network Capture Data con un total máximo de 14 días de almacenamiento continuo de Reporting Capture Data.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-On

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

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

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

1.3 Servicios de Configuración

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

1.3.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Este servicio de incorporación ofrece los siguientes servicios de consultoría remota, formación del producto y configuración para la incorporación del Cliente en IBM Tealeaf CX on Cloud en función de la asignación de 48 horas de los servicios de entrega remota que se enumeran a continuación:

- Asistencia al Cliente con la implementación e instrumentación del kit de desarrollo de software (SDK) de Tealeaf.
- Formación sobre aspectos generales del producto y uso global.

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

1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

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

1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

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

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

1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

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

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service proporciona 432 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante seis (6)

meses. Este Servicio caduca a los 212 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service proporciona 672 horas de servicio que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses. Este Servicio caduca a los 395 días a partir del inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

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

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service proporciona 1.080 horas de servicios que combinan un paquete de configuración ampliado, un paquete de prácticas recomendadas y servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas durante doce (12) meses, así como el Programa AVP One-point durante doce (12) meses. El paquete de configuración ampliado ofrece 112 horas de servicios de implementación ampliados prestados a distancia, lo cual incluye extensiones de SDK y configuraciones para las necesidades de captura de datos personalizados, optimizaciones de SDK, configuración de reproducciones (un máximo 3 casos de uso), validación de datos, y un informe de "análisis de KPI de problemas conocidos". El paquete de prácticas recomendadas ofrece 80 horas de investigación de experiencia del Cliente prestada de forma remota y un análisis de impacto empresarial. Los servicios de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestan 60 horas al mes al Cliente para un periodo de servicios prestado de forma remota de doce (12) meses, que incluye de forma continuada configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. El programa AVP One-point suministra 10 horas al mes (120 horas en total) de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Este Servicio caduca a los 395 días a partir de la fecha de inicio del acuerdo, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

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

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

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

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

1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

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

1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

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

1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

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

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

1.4 Cargos de Servicios de Suscripción Continuada Remota

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

1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que proporciona 16 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual dentro de cada derecho de titularidad. Incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente y análisis de impacto empresarial. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio terminará cuando termine la suscripción a Tealeaf CX on Cloud.

1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

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

1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service es un servicio de suscripción prestado de forma remota que proporciona 60 horas de servicio de analíticas y prácticas recomendadas continuadas prestado de forma mensual dentro de cada derecho de titularidad. Incluye configuración de la captura de datos, validación de datos y configuración de informe, investigación de la experiencia del Cliente, análisis de impacto empresarial y servicios de ciencia de datos; el programa AVP One-point suministra 10 horas al mes de servicio de soporte personalizado prestado de forma remota, con un contacto asignado. Las horas no utilizadas no se renuevan de mes a mes. Este servicio terminará cuando termine la suscripción a Tealeaf CX on Cloud.

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

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

2. Contenido y Protección de Datos

La Ficha de Características de Protección y Tratamiento de Datos (Ficha de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser tratado, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de una Ficha de Datos aplicable al uso de los Servicios de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. IBM actualizará las Fichas de Datos según sea necesario cuando se realicen cambios en el Servicio de Cloud. Es posible que la Ficha de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud. Las siguientes Fichas de Datos, según hayan sido modificados por IBM, se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

Enlaces a las Fichas de Datos aplicables:

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

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Anexo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) y los Suplementos del DPA se aplican y se hace referencia a ellos como parte del Contrato, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. Las Fichas de Datos aplicables para este Servicio de Cloud servirán como Suplemento del DPA.

3. Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

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

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

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

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

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

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

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

3.3 Exclusión

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

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, sistema de soporte online y teléfono. El manual de SaaS de IBM, disponible en la dirección https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html, proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

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

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

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso real de un Cliente del Servicio de Cloud durante su período de suscripción anual supera doce (12) veces el derecho de titularidad especificado en un POE o en un Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables especificadas en el Documento de Titularidad o en el Documento Transaccional aplicable.

5.4 Frecuencia de facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

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

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

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

7. Términos adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error del Servicio de Cloud pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

Si el número y el tamaño de las sesiones de analítica de comportamiento se consideran permisibles y que pueden desencadenar interrupciones del servicio, el Servicio de Cloud tomará las acciones necesarias para corregir el uso anormal del producto para que IBM pueda cumplir con los Contratos de Nivel de Servicio (SLAs).

7.2 Software de Habilitación

El Servicio de Cloud requiere el uso de un software de habilitación que el Cliente descarga en los sistemas del Cliente para facilitar el uso del Servicio de Cloud. El Cliente puede utilizar el software de habilitación únicamente asociado con el uso del Servicio de Cloud. El software de habilitación se proporciona "TAL CUAL".

7.3 Ausencia de Información Personal Médica o Contenido Regulado

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

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

Los Clientes de Akamai no deben enviar dominios con información PCI.

7.4 Retención de Datos

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

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

7.5 Uso de Datos del Cliente por parte de IBM

Los datos del Cliente pueden ser utilizados por IBM para fines de investigación, pruebas y desarrollo internos en un Entorno No Productivo, siempre que IBM elimine primero todo lo que pudiera revelar la identidad del Cliente o cualquier proceso comercial interno del Cliente. El Cliente puede optar por que

sus datos no sean utilizados con dichas finalidades de no producción poniéndose en contacto con Soporte Técnico.