

## **IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud**

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

Las Condiciones de Uso se rigen por el Acuerdo Internacional Passport Advantage de IBM, el Acuerdo Internacional Passport Advantage Express de IBM o el Acuerdo Internacional de IBM para Ofertas Seleccionadas de SaaS IBM, según proceda ("Acuerdo") y conjuntamente con las Condiciones de Uso conforman el acuerdo completo.

### **1. SaaS IBM**

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

### **2. Métricas de Cargo**

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. Millón de Interacciones (MI) es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Interacción es una interacción digital con una aplicación capturada por SaaS IBM, 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 MI suficientes para cubrir el número de Interacciones procesadas durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional del Cliente.
- b. Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con SaaS IBM. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir cada Compromiso.

### **3. Cargos y Facturación**

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

#### **3.1 Cargo Mensual Parcial**

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente y se incluirá en la primera factura. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

#### **3.2 Cargo por Uso en Exceso**

Si el uso real de SaaS IBM por parte del Cliente en cualquier trimestre (según el año natural que empieza el 1 de enero) supera tres (3) veces el derecho de titularidad especificado en un PoE o Documento Transaccional, se facturará al Cliente por el uso en exceso de acuerdo con las tasas aplicables que se especifican en el POE o Documento Transaccional aplicable. Si se suministra el uso en exceso en un trimestre determinado, se prorrateará el promedio según corresponda.

## 4. Cargos por Servicios Remotos (Humanos)

Los Servicios Remotos se adquieren con la medida de cargo de Compromiso y se facturarán según la tarifa especificada en el Documento Transaccional.

### 4.1 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 los servicios de entrega remota que se enumeran a continuación:

Proporciona hasta 24 horas de servicios de asistencia al Cliente con la implementación e instrumentación del kit de desarrollo de software (SDK) de Tealeaf.

Ofrece al Cliente hasta 24 horas de 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 a SaaS IBM está disponible independientemente de si se han utilizado todas las horas.

## 5. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

### 5.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

### 5.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

### 5.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

## 6. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte Técnico para la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. Dicho soporte técnico está incluido en SaaS IBM y no está disponible como oferta independiente.

En el URL siguiente se puede encontrar información adicional de soporte técnico: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Existe material de soporte adicional disponible en IBM Client Success Portal <http://support.ibmcloud.com/>.

## **7. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM**

### **7.1 Conformidad con Safe Harbor**

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **7.2 Cookies**

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte de SaaS IBM, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas) en relación con el uso de SaaS IBM, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia de SaaS IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la ley aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto.

### **7.3 Ubicaciones con Ventajas Derivadas**

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

## Apéndice A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud es una solución de analítica basada en SaaS específicamente diseñada para aplicaciones móviles nativas y aplicaciones web móviles. 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:

#### 1.1 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. Póngase 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 SaaS IBM. 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.

#### 1.2 Períodos de Retención de Datos

En la cuota de suscripción a SaaS IBM también se incluyen los períodos de retención de los datos siguientes. 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.

- a. 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 la oferta SaaS IBM.
- b. 14 días naturales continuos de captura de datos. Captura de Datos se define como la recopilación de datos del SDK de Tealeaf.

### 2. Extensiones de Retención de Datos

Los paquetes opcionales de IBM Tealeaf CX on Cloud incluyen lo siguiente:

#### 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.

#### 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, concretamente:

- 14 días naturales adicionales de retención continua de captura de datos con un total máximo de 28 días naturales de almacenamiento continuo de captura de datos.

## Apéndice B

IBM proporciona el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio de Disponibilidad ("SLA") para SaaS IBM y es aplicable si se especifica en el Documento de Titularidad (PoE) o en un Documento Transaccional.

Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

### 1. Definiciones

- a. "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el SaaS IBM.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo de SaaS IBM medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- e. "Cliente" o "Usted" significa entidad que suscribe SaaS IBM directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, del contrato con IBM por SaaS IBM.
- f. "Tiempo de Inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para IBM SaaS se ha detenido y los usuarios del Cliente no pueden utilizar ninguno de los aspectos del Servicio de Cloud para los que tienen permisos. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio de Cloud deja de estar disponible como consecuencia de:
  - Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado;
  - Fuerza Mayor;
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros;
  - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda a SaaS IBM mediante las contraseñas o el equipo del Cliente);
  - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder a SaaS IBM; o
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.
- g. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. Fuerza Mayor: hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del SaaS IBM que esté fuera del control razonable de IBM.
- i. "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada de SaaS IBM con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento.
- j. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

### 2. Créditos de disponibilidad

- a. A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio SaaS IBM aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria

acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente reconoce que el Suceso ha afectado a su uso de SaaS IBM.

- b. El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.
- d. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla siguiente. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- e. En el caso del Servicio empaquetado (SaaS IBM individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada SaaS IBM individual. El Cliente solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un SaaS IBM individual de un paquete en un Mes Contratado, e IBM no será responsable de los Créditos de Disponibilidad en relación con más de un SaaS IBM de un paquete en un Mes Contratado.
- f. Si el Cliente ha adquirido el SaaS IBM de un distribuidor de IBM válido en una transacción de reventa en la que IBM mantiene la responsabilidad principal del cumplimiento del SaaS IBM y los compromisos del SLA, el Crédito de Disponibilidad se basará en el Precio Sugerido por Relación (RSVP) publicado para el SaaS IBM vigente en ese momento y en vigor para el Mes Contratado sujeto de la Reclamación, con un descuento del 50%.
- g. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el diez por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el SaaS IBM.
- h. IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.
- i. **LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.**

### 3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del SaaS IBM durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

El "Nivel de Servicio Alcanzado", expresado como porcentaje, se calcula de este modo: (a) número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado.

Ejemplo: 50 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes Contratado de 30 días - 50 minutos de tiempo de inactividad = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos en total	= 2% de Crédito de Disponibilidad para el 99,8% de Nivel de Servicio Alcanzado durante el Mes Contratado
--	--

#### 4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, recuperación tras desastre, control de calidad o desarrollo.
- Las Reclamaciones realizadas por los usuarios, invitados, participantes e invitados permitidos del Cliente de IBM en relación con SaaS IBM.