

## IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento denominado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao pedir, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o contrato completo.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Milhão de interações (MIs)** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Interação é uma interação digital com uma aplicação capturada pelo IBM SaaS, seja no nível de rede (por exemplo, um par de solicitação e resposta ("Hit") sobre http ou https) ou qualquer outro. Devem ser obtidas autorizações de MI suficientes para cobrir o número de Interações processadas durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente.
- Engajamento** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Engajamento consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Engajamento.
- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicação de multiplexação), através de quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

### **3. Encargos e Faturamento**

A quantia a pagar pelo IBM SaaS está especificada em um Documento de Transação.

#### **3.1 Encargos Mensais Parciais**

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

#### **3.2 Encargos Excedentes**

Se o uso real do IBM SaaS do Cliente em qualquer trimestre (com base em um ano-calendário iniciado em 1º de janeiro) exceder três (3) vezes a autorização especificada em um PoE ou Documento de Transação, o Cliente será cobrado com os encargos de excedentes especificados no PoE ou no Documento de Transação aplicável.

### **4. Encargos de Serviços Remotos (Atendimento Pessoal)**

Os Serviços Remotos são adquiridos sob a métrica de encargo de Engajamento e serão faturados no encargo especificado no Documento de Transação.

#### **4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service**

Este serviço de onboarding fornece a seguinte consultoria remota, o treinamento do produto e a configuração para ativar o Cliente no IBM Tealeaf CX on Cloud, com base na alocação de serviços entregues remotamente listados abaixo:

- Fornece até 24 horas de serviços para ajudar o Cliente com a implementação e instrumentação do kit de desenvolvimento do software (SDK) do Tealeaf.
- Fornece até 24 horas de treinamento para ensinar o Cliente sobre informações gerais do produto e uso geral.

O IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service é adquirido por Engajamento com um Engajamento por Cliente. O Serviço Remoto expira em 90 dias a partir da data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service**

O Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service fornece um pacote de configuração estendido e serviços contínuos de melhores práticas e análise de dados disponíveis tanto por seis (6) quanto por doze (12) meses de serviço. O pacote de configuração estendido fornece 112 horas de serviços de implementação estendidos entregues remotamente, inclui extensões e configurações do kit de desenvolvimento do software (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 constantes fornecem 16 horas por mês para o Cliente pelo período de seis ou de doze meses de serviço entregue remotamente, que inclui configuração de captura de dados contínua, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do consumidor e análise de impacto no negócio.

- O IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornece 208 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido e serviço contínuo de análise de dados constante por seis meses. Este Serviço expira em 212 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.
- O IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornece 304 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido e serviço de análise de dados constante por doze meses. Esse Serviço expira em 395 dias a partir da data de início da Contratação, independentemente se todas as horas tiverem sido ou não utilizadas.

#### **4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service**

O Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service fornece um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e serviços contínuos de melhores práticas e análise de dados disponíveis em seis (6) ou doze (12) meses de serviço. O pacote de configuração estendido fornece 112 horas de serviços de implementação estendidos entregues remotamente, inclui extensões e configurações do kit de desenvolvimento do software (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 entregue 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 serviço fornecido remotamente de seis ou doze meses do Cliente, que inclui configuração de captura de dados contínua, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do consumidor e análise de impacto no negócio.

- O IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornece 432 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados por seis meses. Este Serviço expira em 212 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.
- O IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornece 672 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas e serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados por doze meses. Este Serviço expira em 395 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

O Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service fornece 1.080 horas de serviços combinando um pacote de configuração estendido, um pacote de melhores práticas, serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados por 12 meses, e o Programa AVP One-point por 12 meses. O pacote de configuração estendido fornece 112 horas de serviços de implementação estendidos entregues remotamente, inclui extensões e configurações do kit de desenvolvimento do software (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 consumidor entregue 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 serviço entregue remotamente de 12 meses, que inclui configuração de captura de dados contínua, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do consumidor e análise de impacto no negócio e serviços de ciência de dados. O programa AVP One-point fornece 10 horas de serviço de suporte personalizado entregue remotamente, com um contato nomeado. Este Serviço expira em 395 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service**

O Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on pode ser incluído em qualquer um dos Contratos de Serviço de Análise de Dados para fornecer integração a um (1) Aplicativo Móvel. Vários destes serviços poderão ser adquiridos se for necessária a integração com diversos Aplicativos Móveis. Este Serviço inclui 48 horas de serviços entregues remotamente que fornecem uma configuração de SDK Móvel. Este Serviço expira em 90 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service**

O Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on pode ser incluído em qualquer um dos Contratos de Serviço de Análise de Dados para fornecer configuração de Replay para um (1) caso de uso específico. Ele fornece 96 horas de serviços entregues remotamente, que inclui configuração de SDK de Gravação, configuração de Replay de sessão e um workshop de tecnologia de Replay. Este Serviço expira em 90 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service**

O Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service fornece 40 horas de serviços entregues remotamente, que inclui a avaliação dos objetivos e oportunidades da experiência do consumidor e desenvolve um roteiro para aumentar o uso e o valor do Tealeaf CX on Cloud. Este Serviço expira em 90 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service**

O Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service fornece 16 horas de serviços entregues remotamente, que inclui monitoramento proativo de problemas conhecidos no site em tempo real e criação de alertas e relatórios de top mover (principais ofensores do comportamento padrão observado até então). Este Serviço expira em 90 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service**

O Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service fornece 40 horas de serviços entregues remotamente. Ele se concentra em melhorias no alinhamento com os negócios e os objetivos de TI. Prioriza problemas no website com base no impacto no negócio e fornece resolução preventiva do problema. Este Serviço expira em 90 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service**

O Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service fornece 10 horas por mês por 12 meses (total de 120 horas) de serviços de suporte entregues remotamente. Ele fornece um serviço de suporte personalizado com um contato nomeado para suporte do Tealeaf CX on Cloud. Este Serviço expira em 365 dias a partir da data de início da contratação, independentemente se todas as horas foram utilizadas ou não.

#### **4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service**

O Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services fornece 16 horas mensais de serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados entregues remotamente. O Serviço pode ser adquirido para o número de meses restante no período de vigência da subscrição do Tealeaf CX on Cloud a partir da data de compra. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados e configuração de relatório, investigação de experiência do consumidor e análise de impacto no negócio. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para o outro.

#### **4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service**

O Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services fornece 40 horas mensais de serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados entregues remotamente. O Serviço pode ser adquirido para o número de meses restante no período de vigência da subscrição do Tealeaf CX on Cloud a partir da data de compra. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados, configuração de relatório, investigação de experiência do consumidor e análise de impacto no negócio. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para o outro.

#### **4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service**

O Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services fornece 64 horas mensais de serviços contínuos de melhores práticas e de análise de dados entregues remotamente. O Serviço pode ser adquirido para o número de meses restante no período de vigência da subscrição do Tealeaf CX on Cloud a partir da data de compra. Ele inclui configuração de captura de dados, validação de dados, configuração de relatório, investigação de experiência do consumidor, análise de impacto no negócio e serviços ciência de dados e o programa AVP One-point fornece 10 horas por mês de serviço de suporte personalizado entregue remotamente, com um contato nomeado. Horas não utilizadas não são prorrogadas de um mês para o outro.

### **5. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS**

A vigência do IBM SaaS começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao IBM SaaS, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito para não renovar, pelo menos, 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS continuará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O IBM SaaS permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

## 6. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para a oferta IBM SaaS e para o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período da Subscrição. Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por e-mail, por sistema de suporte on-line e por telefone. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer tipo de suporte técnico são considerados como sendo parte do IBM SaaS e portanto, regidos por estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problema on-line, outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritos no Software as a Service Support Handbook da IBM.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	<b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b> Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	<b>Impacto significativo nos negócios:</b> Um recurso ou uma função de negócios do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
3	<b>Impacto menor nos negócios:</b> Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
4	<b>Impacto mínimo nos negócios:</b> Uma consulta ou solicitação não técnica	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira

## 7. Software de Ativação

Este IBM SaaS inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do IBM SaaS do Cliente durante a vigência do IBM SaaS. Se o software de ativação contiver código de amostra, o Cliente poderá fazer trabalhos derivados do código de amostra para uso com o IBM SaaS. Se o software de ativação for acompanhado por um contrato de licença separado, os termos desse(s) contrato(s) de licença também se aplicam, conforme limitados por esta seção. Em caso de conflito, os termos do presente Termo de Uso prevalecem sobre qualquer contrato de licença que o acompanhe. O Cliente é responsável por remover o software de ativação após a expiração ou rescisão do IBM SaaS.

## 8. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

### 8.1 Retenção de Dados

Todos os dados são armazenados e removidos em uma janela contínua de tempo que é construída ao redor do conceito primeiro a entrar, primeiro a sair. Os dados são armazenados por um determinado período de tempo e, então, descartados, à medida em que a janela de tempo expira. A janela de retenção de dados contínua é iniciada assim que os dados iniciam o fluxo pelo sistema e é atualizada diariamente.

Ao comprar uma subscrição do IBM Tealeaf CX on Cloud, é atribuída ao Cliente uma quantia específica de armazenamento de dados com base em sua autorização de MI mensal. O total de armazenamento atribuído e o armazenamento atualmente em uso estão disponíveis ao Cliente dentro da respectiva solução do IBM Tealeaf CX on Cloud. Se o Cliente ultrapassar o armazenamento atribuído, deverá voltar a conformidade com o limite de armazenamento limpando eventos, dimensões e relatórios antigos. Se o

Cliente não executar essa ação em 30 dias, seu período de retenção de dados será reduzido a fim de dar conta do armazenamento aumentado.

## **8.2 Uso de Dados do Cliente pela IBM**

Os dados do Cliente podem ser usados pela IBM para pesquisa interna, testes e desenvolvimento em um ambiente de não produção contanto que, antes, a IBM remova todas as características que possam revelar a identidade do Cliente ou processos de negócios de propriedade do Cliente. O Cliente pode optar por não ter seus dados usados para tais propósitos de não produção entrando em contato com o Suporte Técnico em [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com).

## **8.3 Conformidade com o Safe Harbor**

A IBM está em conformidade com o U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme definição do Departamento de Comércio do Estados Unidos, com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas a partir da União Europeia. Para obter mais informações sobre a diretiva Safe Harbor ou para acessar a declaração de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## **8.4 Locais de Benefícios Derivados**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como receptor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por informar quaisquer mudanças à IBM.

## Apêndice A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

O IBM Tealeaf CX on Cloud é uma solução de análise baseada em SaaS para web tradicional, dispositivos móveis nativos e aplicativos móveis/responsivos da web. A solução é projetada para ajudar Clientes a entenderem e melhorarem a experiência geral do usuário final, analisando problemas de comportamento de conjuntos de dados grandes e complexos. Dados, incluindo integrações do aplicativo, informações do dispositivo e contexto do usuário, serão capturados e enviados para o ambiente hospedado da IBM. O IBM Tealeaf CX on Cloud vem com inúmeros relatórios "prontos para utilização" e painéis que permitem que o Cliente consuma esses resultados quase que imediatamente. Além dos relatórios e painéis predefinidos, os usuários podem customizar tantos os relatórios quanto os painéis para atender a necessidades analíticas mais específicas.

Estão incluídos nos encargos de subscrição para o IBM Tealeaf CX on Cloud os seguintes:

- a. A capacidade de configurar até 10 Perfis da Aplicação. Um Perfil de Aplicação é uma entidade de relatório com permissões associadas designáveis ao usuário. Geralmente, um Perfil de Aplicação possui um mapeamento um para um com um único aplicativo ou website. O Cliente deve consultar com a equipe do IBM Tealeaf Lab Services se desejar combinar diversos aplicativos e/ou websites em um único Perfil de Aplicação para fins de relatórios.
- b. O primeiro Perfil de Aplicação será configurado pela IBM e disponibilizado quando o IBM SaaS for fornecido. Se mais de 10 Perfis de Aplicação forem necessários, uma solicitação poderá ser enviada para o Suporte IBM e acordada entre a IBM e o Cliente. Perfis de Aplicação adicionais não serão negados sem motivo razoável.
- c. Cinquenta (50) Usuários Autorizados
- d. Doze (12) meses de Dados de Relatório contínuos. Os Dados de Relatório são definidos como métricas e dimensões associadas aos relatórios e painéis na oferta IBM SaaS.
- e. Sete (7) dias corridos de Dados de Captura contínuos. Os Dados de Captura são definidos como dados coletados a partir do Tealeaf SDK.

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Fornecer a opção de comprar usuários autorizados adicionais além dos 50 fornecidos na subscrição do IBM Tealeaf CX on Cloud.

### 3. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

O Network Capture Add-On é uma solução de nuvem híbrida que fornece a opção para Clientes enviarem seus dados de tráfego de rede para o IBM Tealeaf CX on Cloud para insights adicionais sobre o consumidor. Esta 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 problemas de desempenho do monitor que afetem a experiência do usuário. Além disso, os Clientes podem se aprofundar em sessões individuais para avaliar a solicitação de HTML e os dados de resposta para entenderem a causa raiz do problema do consumidor. Esta solução requer que os Clientes instalem e mantenham um pequeno conjunto de infraestrutura local necessária para encaminhar o tráfego de rede para o ambiente de nuvem.

Estão incluídos nos encargos de subscrição para o IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture os seguintes:

- 7 dias corridos de Dados de Captura de Rede contínuos.
- Aplicativo Passivo de Captura que captura todas as solicitações e respostas do aplicativo da web.
- Aplicativo de Transporte de Dados que processa os dados de solicitação e de resposta, filtra ou criptografa dados sensíveis e roteia os dados para o IBM Tealeaf CX on Cloud.

### 4. IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

O Tealeaf CX Overstat on Cloud é uma solução complementar que fornece análise de dados de usabilidade projetada para ajudar Clientes a entenderem como os usuários estão interagindo com os websites e o conteúdo móvel do Cliente. O Tealeaf CX Overstat on Cloud realiza determinadas

sobreposições de usabilidade disponíveis, como mapas de utilização, análise de dados de link, análise de dados de formulário, mapas de atenção e sobreposições de acessibilidade. Esta solução fornece ao Cliente dados agregados sobre todos os usuários e a capacidade de se aprofundar em sessões individuais de usuário para ajudar a focar em dúvidas e problemas de usabilidade e quantificar o impacto financeiro.

Estão incluídos nos encargos de subscrição para o IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud os seguintes:

- A capacidade de capturar até 250 capturas instantâneas. Uma captura instantânea é uma página ou tela à qual os dados de usabilidade podem ser agregados e relatados. Se mais de 250 capturas instantâneas forem necessárias, uma solicitação poderá ser enviada para o Suporte IBM e acordada entre a IBM e o Cliente. Capturas instantâneas não serão negadas sem motivo razoável.
- Um (1) mês de dados de relatório contínuos. Os Dados de relatório são definidos como métrica e dimensões associadas aos relatórios e sobreposições para o Tealeaf CX Overstat on Cloud.

## **5. Extensões de Retenção de Dados**

Os pacotes de retenção de dados opcionais do IBM Tealeaf CX on Cloud incluem o seguinte:

### **5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension**

O Reporting Data Retention Extension fornece a opção para o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo, a saber:

- Retenção contínua adicional de 12 meses de Dados de Relatório para um total máximo de 24 meses de armazenamento de Dados de Relatório contínuo.

### **5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension**

O Capture Data Retention Extension fornece a opção para o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados por um longo período estendido de tempo. O Capture Data Retention Extension está disponível nos seguintes incrementos, adicionados à retenção básica de 7 dias do Tealeaf CX on Cloud Capture Data:

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

### **5.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On**

O Network Capture Data Retention Extension Add-On fornece a opção para o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados por um período estendido de tempo, a saber:

- 7 dias corridos adicionais de retenção contínua do Network Capture Data para um total máximo de 14 dias de armazenamento contínuo de Dados de Relatório Capturados.



## Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de Disponibilidade para o IBM SaaS e que será aplicável caso esteja especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente:

Aplicar-se-á a versão desse SLA que for atual no início ou na renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

### 1. Definições

- a. **Contato Autorizado** – significa o indivíduo nomeado pelo Cliente para a IBM, que está autorizado a submeter Reivindicações sob este SLA.
- b. **Crédito de Disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição do IBM SaaS.
- c. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Contato Autorizado do Cliente submete à IBM de que um Nível de Serviço não foi atingido durante um Mês Contratado.
- d. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do IBM SaaS medido de 0h00 (GMT) no primeiro dia do mês até 23h59 (GMT) no último dia do mês.
- e. **Cliente** – significa uma entidade que subscreve o IBM SaaS diretamente a partir da IBM e que não está inadimplente com nenhuma obrigação material, incluindo as obrigações de pagamento, no âmbito de seu contrato com a IBM para o IBM SaaS.
- f. **Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS é interrompido e os usuários do Cliente não conseguem usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais possuem permissões. O tempo de inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível por causa de:
  - Tempo de Inatividade do Sistema Planejado;
  - Força Maior;
  - Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
  - Atos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo um indivíduo obter acesso ao IBM SaaS por meio de senhas ou equipamentos do Cliente);
  - Falha em aderir às configurações de sistema necessárias e às plataformas suportadas para o acesso ao IBM SaaS; ou
  - A conformidade da IBM com qualquer design, especificação ou instrução fornecida pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- g. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas, que resultam em uma falha em atingir um Nível de Serviço.
- h. **Força Maior** – significa caso fortuito, força maior, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremoto, desordem, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de conectividade de rede e/ou dos serviços públicos ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM.
- i. **Tempo de Inatividade Planejado do Sistema** – significa uma indisponibilidade planejada do IBM SaaS com o propósito de fazer manutenção.
- j. **Nível de Serviço** – significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que fornece neste SLA.

## 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deverá ter registrado um chamado de suporte para cada Evento no help desk de suporte ao Cliente da IBM para o IBM SaaS aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias detalhadas sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento na medida necessária para os chamados de suporte de Gravidade 1. Esse chamado deverá ser registrado dentro de vinte e quatro (24) horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o Evento causou impacto no uso do IBM SaaS pelo Cliente.
- b. O Contato Autorizado do Cliente deve enviar a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade dentro de, no máximo, três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado que é o objeto da Reivindicação.
- c. O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado como não tendo sido atendido.
- d. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento que o cliente relata que foi primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no Nível de Serviço atingido durante cada Mês Contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- e. Para Serviço em Pacote Configurável (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos juntos por um único preço conjunto), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço único mensal conjunto para o Serviço Incluído em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente somente poderá submeter Reivindicações relacionadas a um Produto IBM SaaS individual em um pacote configurável, em qualquer Mês Contratado e a IBM não será responsabilizada pelos Créditos de Disponibilidade relacionados a mais de um IBM SaaS em um pacote configurável, em qualquer Mês Contratado.
- f. Caso o Cliente tenha adquirido o IBM SaaS a partir de um revendedor válido da IBM em uma transação de revenda na qual a IBM mantenha a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do IBM SaaS e do SLA, o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então vigente para o IBM SaaS que esteja em vigor no Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontando a uma razão de 50%.
- g. O total em Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deve, sob nenhuma circunstância, exceder dez por cento (10%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente para a IBM pelo IBM SaaS.
- h. A IBM se utilizará de razoabilidade para validar as Reivindicações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos registros do Cliente.
- i. OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES COM RELAÇÃO A QUALQUER REIVINDICAÇÃO.

## 3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado

Nível de Serviço Atingido (durante um Mês Contratado)	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

O "Nível de Serviço Atingido", expresso como uma porcentagem é calculado como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

<p>Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos totais</p>	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,8% do Nível de Serviço Atingido durante o Mês Contratado</p>
---	--

#### 4. Exclusões

Este SLA está disponível apenas para os Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços beta e de testes.
- Ambientes de não produção, incluindo, entre outros, de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente IBM do IBM SaaS.