

IBM Commerce Insights

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 intitulado 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 solicitar, 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 Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Métricas de Encargos

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

- Usuário ativo** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Usuário Ativo é uma única pessoa que possui acesso exclusivo ao IBM SaaS direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação de multiplexação). Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Ativos que acessaram o IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.

Para os propósitos deste IBM SaaS, nos casos em que mais de uma instância de locatário do IBM SaaS for fornecida, serão necessárias autorizações de Usuário Ativo distintas para cada instância de locatário do IBM SaaS.
- Instância** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso 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 de Excedentes

Se o uso real do IBM SaaS por parte do Cliente durante o período de medição exceder a autorização declarada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme estabelecido no Documento de Transação.

4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

O Certificado de Titularidade do Cliente (PoE) estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

4.1 Renovação Automática

Se o PoE do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM do Cliente, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data de expiração estabelecida no Certificado de Titularidade. Se a IBM ou o

Parceiro Comercial IBM não receberem tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será automaticamente renovado por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

4.2 Faturamento Contínuo

Quando o PoE declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou ao Parceiro Comercial da IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Obrigatória

Quando o PoE declarar que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um pedido junto ao representante de vendas IBM ou ao Parceiro Comercial IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

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, telefone e sistema de chamado on-line. 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.

Informações adicionais sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de chamado on-line e outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritas no "IBM Software as a Service Support Handbook" .

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha em uma 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	Impacto significativo nos negócios: 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	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade pode ser utilizada e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Rastreamento de Informações de Uso

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do Serviço em Nuvem, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do Serviço em Nuvem, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

6.2 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do 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 fornecer quaisquer alterações à IBM.

6.3 IBM Digital Analytics

Para o serviço IBM Digital Analytics, o Cliente receberá um número apropriado de IDs de Cliente, não mais do que 10, sem nenhum custo adicional para o Cliente. Os 10 IDs de Cliente podem ser IDs independentes individuais; ou, em um ambiente multisite, os 10 IDs de Cliente podem ser uma combinação de IDs-pais globais e IDs-filhos (em que IDs-filhos são agrupados em torno de um ID-pai global para relatório agregado).

Apêndice A

O IBM Commerce Insights é uma solução que ajuda os usuários de negócios de plataformas IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 or WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud service) a tomarem decisões melhores e mais bem informadas com base em dados analíticos e de negócios. O Commerce Insights fornece ao usuário visualizações de dados de análise da web, dados de inventário e dados de plano de vendas no contexto do catálogo da loja e do site on-line. O Commerce Insights permite que o usuário de negócios tome uma ação direta para executar suas táticas de merchandising e em sua plataforma IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights fornece opções de feed de dados e upload de arquivo para diferentes fontes de dados, incluindo:

- Feed de informações sobre categoria e produto da instância de autoria do WebSphere Commerce ou do Commerce on Cloud
- Feed para dados do inventário do sistema de inventário
- Upload de arquivo para dados de plano de vendas para produtos e categorias
- Dados de análise da web do IBM Digital Analytics

O IBM Commerce Insights inclui componentes do IBM Digital Analytics. O IBM Digital Analytics é uma solução que permite que os Clientes rastreiem visitantes da web interagindo com o website do Cliente e fornece relatórios e principais indicadores de desempenho (também conhecidos como KPIs) com base na coleta destes dados. Os dados são coletados para o IBM SaaS por meio de Chamadas ao Servidor. Uma Chamada ao Servidor consiste em dados passados para e processados pelo IBM SaaS como resultado de um evento identificado, iniciado por um visitante rastreado para um ID do Cliente. Esses dados identificados são processados subsequentemente pelo IBM SaaS para gerar relatórios disponibilizados por meio da interface com o usuário do Commerce Insights para ajudá-lo a entender o comportamento do visitante.

Os componentes do IBM Digital Analytics incluídos no IBM Commerce Insights fornecem coleta e retenção de dados para cada site/ID de Cliente. "Dados do Relatório Padrão" armazenados que consiste em relatórios de melhor prática gerados a partir dos dados brutos que são processados automaticamente toda noite sem configuração do Cliente. O IBM SaaS deve armazenar os Relatórios Padrão do Cliente por vinte e sete (27) meses corridos.

O Cliente pode escolher utilizar o Digital Data Exchange do IBM Digital Analytics para identificar o site. O Digital Data Exchange é uma solução que fornece aos Clientes uma única interface para configuração e implementação do website e de tags de página de dispositivo móvel. O Digital Data Exchange permite que um Cliente gerencie tags da IBM e tags de Parceiro Comerciais da IBM para serem implementadas no web site ou no site de dispositivo móvel do Cliente. A interface com o usuário do Digital Data Exchange proporciona controle direto sobre o processo de identificação, dando aos usuários a capacidade de definir tags de páginas e grupos de páginas com base em um conjunto de regras para determinar a execução de tags. Os Clientes do Digital Data Exchange podem gerenciar as implementações atuais e anteriores de tags da IBM, tags de Parceiro Comerciais IBM e JavaScript personalizado ou código próprio do Cliente para diversos ambientes.

Complementos Opcionais

O IBM Commerce Insights for Watson Analytics é uma solução de complemento opcional que permite que os usuários de negócios tenham dados prontamente disponíveis e consistentes para aprofundamento e visualização usando IBM Watson Analytics. O Commerce Insights for Watson Analytics transforma dados de análise da web originários do Digital Data Feed Service do IBM Digital Analytics e automatiza o carregamento de dados no serviço IBM Watson Analytics do Cliente em nome do Cliente.

O Digital Data Feed Service do IBM Digital Analytics fornece um módulo de ativação e configuração de feed de dados que permite que o Cliente especifique e planeje diretamente uma exportação diária de dados que inclua os dados brutos do Cliente disponíveis no IBM SaaS. O resultado da exportação de dados consiste em diversos arquivos (conforme selecionado pelo Cliente) de um formato definido contendo informações específicas sobre a visualização de página, a visualização de produto, a compra, o pedido, o registro de cada Visitante, além de outras atividades controladas para o dia anterior. O uso

da interface com o usuário do IBM Digital Analytics Import é fornecido para configurar o módulo de importação do Digital Data Feed.

A subscrição do IBM Watson Analytics Personal Edition ou do IBM Watson Analytics Professional Edition deve ser adquirida separadamente.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS 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. **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 para o IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi atingido durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do IBM SaaS medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- d. **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 conseguiram 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:
 - Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastres naturais, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha do Cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e plataformas suportadas para acessar o IBM SaaS; ou
 - A conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam em uma falha em atingir um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 para cada Evento com o help desk do suporte técnico da IBM, dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o Evento impactou o uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade dentro de, no máximo, três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação surgiu.
- c. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relatou 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 SLA atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. Para Serviço Incluídos 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 mensal único conjunto para o Serviço Incluído em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente pode submeter somente Reivindicações relacionadas a um IBM SaaS individual incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com respeito a mais de um IBM SaaS incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.

- e. Se o Cliente comprou o IBM SaaS de um revendedor válido da IBM em uma transação de recomercialização, na qual a IBM mantém a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do SLA e IBM SaaS, o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontando a uma razão de 50%.
- f. 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) dos encargos anuais pagos pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado é apresentada conforme a seguir:

Disponibilidade 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%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada 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

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

4. Exclusões

Este acordo de nível de serviço 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, dentre outros, de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do IBM SaaS.