

IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

1.1 IBM Incentive Compensation Management on Cloud

Este Serviço em Nuvem básico automatiza os processos de cálculo, de relatório e de administração do pagamento de remuneração variável, como comissões de vendas e programas de bônus. Cada Serviço em Nuvem básico inclui uma instância de produção, uma instância de não produção e até três anos de histórico de dados. Uma instância de "produção" fornece a utilização produtiva integral da oferta no ambiente em nuvem. O Serviço em Nuvem inclui um cliente administrativo que é usado para construir uma lógica de plano de remuneração, construir relatórios e configurar aspectos do Serviço em Nuvem. Ele também inclui um portal da web por meio do qual os representantes de vendas, os gerentes e a equipe de operações podem visualizar painéis e executar certas funções por meio de uma interface da web (por exemplo, aprovar um documento de plano de compensação antes do mesmo ser enviado a um funcionário).

Este Serviço em Nuvem também inclui os seguintes serviços de recuperação de desastre e backup de conteúdo:

- Em caso de evento catastrófico, sendo "catastrófico" definido como "Força Maior", que significa cado fortuito, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremoto, desordem, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de negação de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de serviços públicos ou de conectividade de rede, ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço em Nuvem que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM trabalhará para restaurar o acesso do Cliente ao Serviço em Nuvem utilizando a infraestrutura de rede, hardware e software na rede do datacenter da IBM, com o retorno da operação dentro de 14 dias.
- O ambiente será restaurado usando o backup de conteúdo mais recente, conforme descrito abaixo, com no máximo 24 horas de perda de conteúdo do conjunto de dados de conteúdo restaurado.
- Backup de Conteúdo: Backups são feitos diariamente e copiados em um local externo em caso de um episódio de Força Maior na localização primária. A IBM retém backups em uma base rotativa: a cada 7 dias, é realizado um backup de banco de dados completo, e em cada dia subsequente dentro de uma semana é feito um backup diferenciado comparativo. A IBM guardará os últimos 7 dias de backups diferenciados diários e os 4 backups completos anteriores (cobrindo um período de 28 dias de atividade). Conforme um novo backup completo é criado, a versão mais antiga é descartada. Os backups são criptografados em repouso em um sistema de backup baseado em disco, bem como durante a transmissão para o local externo.

1.2 IBM Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud

Esta opção fornece ao Cliente uma autorização para que um único Recebedor Baseado em Transação utilize o Serviço em Nuvem. Um Recebedor Baseado em Transação é um Participante Elegível (conforme a definição na seção Métricas de Encargos abaixo) atualmente envolvido, direta ou indiretamente, com o Cliente e gerenciado ou controlado pelo Serviço em Nuvem com a finalidade de receber remuneração a partir de uma transação.

1.3 IBM Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud

Esta opção fornece ao Cliente uma autorização para que um único Recebedor Não Baseado em Transação utilize o Serviço em Nuvem. Um Recebedor Não Baseado em Transação é um Participante Elegível atualmente envolvido, direta ou indiretamente, com o Cliente e gerenciado ou controlado pelo Serviço em Nuvem para propósitos de recebimento de remuneração baseada em não transação, incluindo, mas não se limitando a, bônus e objetivos de negócios gerenciados.

1.4 IBM Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud

Esta opção fornece ao Cliente uma autorização para um único Recebedor Inativo no Serviço em Nuvem. Um Recebedor Inativo é um Participante Elegível que não está envolvido atualmente, direta ou indiretamente, com o Cliente, porém continua sendo gerenciado ou controlado pelo Serviço em Nuvem.

1.5 IBM Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud

Esta opção fornece ao Cliente uma autorização para que um único Usuário Administrativo utilize o Serviço em Nuvem. Um Usuário Administrativo é um indivíduo que participa na criação e/ou administração de planos de compensação de incentivo em andamento.

1.6 IBM Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud

O Cliente deve obter autorizações do IBM Incentive Compensation Management Data Volume suficientes para cobrir a quantia de dados do Cliente processada pelo Serviço em Nuvem por mês. As autorizações do IBM Incentive Compensation Management Data Volume são vendidas de acordo com a métrica de Milhão de Linhas de Registro, conforme a definição na seção Métricas de Encargos deste documento. Os volumes de dados são monitorados por meio do Serviço em Nuvem e podem estar sujeitos a auditoria.

1.7 IBM Incentive Compensation Management Single Tenant Premium on Cloud

Caso seja autorizada por meio de um pedido concluído, esta opção fornecerá ao Cliente um servidor de banco de dados físico dedicado em vez de compartilhar um servidor fisicamente com bancos de dados de outras partes.

1.8 IBM Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud

Uma (1) instância de produção e uma (1) de não produção são fornecidas com o pedido inicial dos recebedores. Caso seja autorizada por meio de um pedido concluído, esta opção será uma instância de produção adicional do Serviço em Nuvem.

1.9 IBM Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud

Uma (1) instância de produção e uma (1) de não produção são fornecidas com o pedido inicial dos recebedores. Caso seja autorizada por meio de um pedido concluído, esta será uma instância de não produção adicional do Serviço em Nuvem. Esta opção somente pode ser utilizada como parte das atividades de não produção do Cliente.

1.10 IBM Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud

Caso o Cliente compre a opção Data History Premium on Cloud, o Serviço em Nuvem incluirá até sete anos de histórico de dados, em vez dos três anos incluídos no Serviço em Nuvem básico.

1.11 IBM Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud

Caso o Cliente compre a opção Disaster Recovery Premium on Cloud, a IBM retornará o Serviço em Nuvem para operação dentro de cinco dias após um evento de força maior (descrito na Seção 1.1 acima) que cause interrupção na capacidade da IBM para operar o Serviço em Nuvem.

1.12 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud

Esta opção fornece ao Cliente um aumento de desempenho para uma única instância de produção, de QA (garantia de qualidade) ou de desenvolvimento do IBM Incentive Compensation Management on Cloud que o Cliente já tenha adquirido. A IBM fornece este aumento de desempenho ao entregar o Serviço em Nuvem utilizando um dispositivo PureData Systems Mako Ultralite (ou semelhante compatível) que a IBM otimiza de acordo com o modelo do Cliente.

1.13 IBM Incentive Compensation Management Premium Performance Plus on Cloud

Esta opção fornece ao Cliente um aumento de desempenho para uma única instância de produção, de QA (garantia de qualidade) ou de desenvolvimento do IBM Incentive Compensation Management on Cloud que o Cliente já tenha adquirido. Esta opção fornece um desempenho melhor do que o IBM Incentive Compensation Management Premium Performance on Cloud por entregar o Serviço em Nuvem utilizando um dispositivo PureData Systems Mako 6 (ou semelhante compatível) que a IBM otimiza de acordo com o modelo do Cliente.

1.14 IBM Incentive Compensation Management with Watson Analytics on Cloud

Esta opção do Serviço em Nuvem entrega uma experiência de análise unificada na nuvem e ajuda os usuários a manterem o foco nos motivadores que impactam os negócios, utilizando os recursos do IBM Watson Analytics. Ao automatizar as etapas de acesso a dados e análise preditiva, o Serviço em Nuvem identifica e explica os padrões e relacionamentos ocultos para acelerar o entendimento do por que as coisas acontecem. As funcionalidades do IBM Watson Analytics somente são fornecidas para serem utilizadas com os dados armazenados na oferta do IBM SaaS.

Esta opção do Serviço em Nuvem inclui os seguintes recursos:

- Experiência Atrativa ao Usuário – apresentação de dados e insights em um formato que permite que os usuários entendam e interajam com seus dados.
- Descoberta de Dados – explora visualmente e interage com dados para localizar padrões e originar insights.
- Descobertas Analíticas Guiadas – análise preditiva integrada que automaticamente executa correlações estatísticas e análise do driver principal.
- Diálogo de Língua Natural - Interação com dados por meio de uma interface em inglês orientada por palavra-chave usando termos de negócios familiares.
- Acesso a Dados – automaticamente acessa os dados do Cliente e, em seguida, avalia a prontidão dos dados para análise, destacando possíveis problemas de dados que possam comprometer os resultados.
- Carregamento de arquivos .xls, xlsx ou csv que contenham até 10.000.000 linhas e 500 colunas.
- Armazenamento total de 100 GB, em que o armazenamento de dados inclui arquivos de origem carregados no ambiente em nuvem e o conteúdo criado no aplicativo.
- Exportação para o formato de arquivo PPT.
- Infográficos
- Conexões com: DropBox, Box e Microsoft OneDrive

2. Descrição de Segurança

Esse Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para Serviços em Nuvem disponíveis em <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Nenhuma mudança nos princípios de segurança e privacidade de dados da IBM reduzirá a segurança do Serviço em Nuvem.

Este Serviço em Nuvem é certificado de acordo com o US-EU Safe Harbor.

3. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível somente para o Cliente e aplica-se somente ao uso em ambientes de produção.

3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser enviada dentro de quatro dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o conteúdo ou com a tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado,

conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menos de 95.0%	10%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista corrente para o Serviço em Nuvem em vigor para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente ao Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: 476 minutos de tempo de inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 476 minutos de Tempo de Inatividade = 42.724 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 5% de crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o mês contratado
---	---

4. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido em todo o período de vigência do Serviço em Nuvem, de acordo com a definição no IBM SaaS Support Handbook em <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou em uma URL subsequente fornecida pela IBM. O suporte técnico está incluído com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

5. Informações de Autorização e Faturamento

5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Acesso é o direito ao uso do Serviço em Nuvem. O Cliente deve obter uma única autorização de Acesso para usar o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso exclusivo ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- Participante Elegível** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível a participar de qualquer programa de prestação de serviço gerenciado ou controlado pelo Serviço em Nuvem é um Participante Elegível. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os Participantes Elegíveis gerenciados ou controlados

pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

- d. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- e. **Milhão de Linhas de Registro** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Registro são os dados que representam qualquer documento físico ou eletrônico gerenciado pelo Serviço em Nuvem, incluindo, entre outros, os registros de detalhes de chamadas, faturas, planos, ordens de compra, cotações, recibos, devoluções, ordens de vendas, planejamentos e remessas. Linhas de Registro são os itens de linha dentro do Registro processados usando o Serviço em Nuvem. Cada autorização de Milhão de Linhas de Registro representa um Milhão de Linhas de Registro. Devem ser obtidas autorizações de Milhão de Linhas de Registro suficientes para cobrir o número total de Linhas de Registro processadas pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Encargos Mensais Parciais

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

5.3 Encargos de Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

6. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, 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 aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

No caso de uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mensalmente, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

7. Termos Adicionais

O Cliente concorda que a IBM pode referir-se publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços em Nuvem na imprensa ou em uma comunicação de marketing.

7.1 Processamento de Informações Pessoais

O Serviço em Nuvem permitirá que o Cliente insira e gere conteúdo contendo informações que podem ser consideradas pessoais e Informações Pessoais Sigilosas sob as leis de privacidade aplicáveis:

- Informações de contato (por exemplo, endereço, números de telefone e celular, e-mail)
- Informações Pessoais Sigilosas (por exemplo: número de identidade, data de nascimento, cidadania, número do passaporte, etc.)
- Informações Profissionais (por exemplo: grau de escolaridade, histórico profissional, local de trabalho, salário e benefícios, e desempenho)

O Serviço em Nuvem não foi concebido para nenhum requisito de segurança específico para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este Serviço em Nuvem atende às necessidades do Cliente em relação ao tipo de conteúdo que o Cliente utiliza em conjunto com o Serviço em Nuvem.

7.2 Cookies

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 de uso e informações sobre a eficácia de Serviço em Nuvem da IBM para o propósito de melhorar a 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, em outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

7.3 Destruição de Conteúdo

A IBM destruirá dados ou Conteúdo do Cliente após a expiração ou cancelamento do Serviço em Nuvem ou antes, mediante solicitação do Cliente.

7.4 Usuários Fora da Empresa do Cliente

Para propósitos do Serviço em Nuvem, o Cliente pode fornecer acesso a usuários fora da Empresa do Cliente. Tais usuários devem ser considerados como sendo Usuários de Serviço em Nuvem e devem ser autorizados de maneira adequada. O Cliente permanece responsável por garantir o cumprimento desses termos pelos Usuários do Serviço em Nuvem.

7.5 Limitação de Não Produção

Se o Serviço em Nuvem for designado como de "Não Produção", O Serviço em Nuvem poderá ser usado apenas como parte das atividades de não produção do Cliente, incluindo, dentre outros, testes, ajuste de desempenho, diagnóstico de falhas, benchmarking, exibição, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou de extensões para uso interno do Serviço em Nuvem, usando interfaces publicadas de programação de aplicativos.

7.6 Programas de Gerenciamento de Conformidade

O Serviço em Nuvem pode ser utilizado para ajudar o Cliente a cumprir as obrigações de conformidade, que podem ser baseadas em leis, regulamentos, normas ou práticas. Quaisquer orientações, utilizações sugeridas ou instruções fornecidas pelo Serviço em Nuvem não constituem aconselhamento jurídico, contábil ou profissional de nenhum tipo, e o Cliente é advertido a obter conselhos de seu próprio advogado ou de outro especialista. O Cliente é o único responsável por garantir que o Cliente e as atividades, aplicativos e sistemas do Cliente estejam em conformidade com todas as leis, regulamentos, normas e práticas aplicáveis. A utilização do Serviço em Nuvem não garante a conformidade com nenhuma lei, regulamento, norma ou prática.

7.7 Site e Serviços de Terceiros

Caso o Cliente ou um Usuário do Serviço em Nuvem transmita conteúdo para um website ou outro serviço de terceiros que esteja vinculado ao Serviço em Nuvem ou seja acessível por ele, o Cliente e o Usuário do Serviço em Nuvem darão à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de conteúdo, mas essa interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o website ou o serviço de terceiros. A IBM não dá garantias nem faz declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros, e não terá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

7.8 Usos Proibidos

Os usos a seguir são proibidos pela Microsoft:

Vedação ao Uso de Alto Risco: o Cliente não pode usar o Serviço em Nuvem em nenhum aplicativo ou situação em que a falha do Serviço em Nuvem possa levar à morte ou a graves lesões corporais de qualquer pessoa ou a graves danos físicos ou ambientais ("Uso de Alto Risco"). Os exemplos de Uso de Alto Risco incluem, mas não estão limitados a: aeronaves ou outros meios de transporte em massa, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamentos médicos implantáveis, veículos motorizados ou sistemas de armamento. O Uso de Alto Risco não inclui utilização do Serviço em Nuvem com propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, engenharia e/ou ferramentas de configuração ou outros aplicativos que não sejam controladores, cuja falha não resultaria em morte, lesão corporal ou dano grave físico ou ambiental. Esses aplicativos que não são de controle

podem se comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não devem ser direta ou indiretamente responsáveis pela função de controle.