

IBM Commerce Insights

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

1. IBM Commerce Insights

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 em sua plataforma IBM eCommerce.

O 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 Serviço em Nuvem através de Chamadas ao Servidor. Uma Chamada ao Servidor consiste em dados transmitidos para e processados pelo Serviço em Nuvem como um resultado de um evento identificado, iniciado por um visitante rastreado para um ID do Cliente. Esses dados identificados são processados subsequentemente pelo Serviço em Nuvem para gerar relatórios disponibilizados por meio da interface com o usuário do Commerce Insights para ajudá-lo a entender o comportamento do visitante.

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).

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 Serviço em Nuvem 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 de tags do website e tags de página de dispositivo móvel. O Digital Data Exchange permite que um Cliente gerencie tags da IBM e tags de Parceiro Comerciais 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.

1.1 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 Serviço em Nuvem. 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.

2. Descrição de Segurança

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

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Certificado de Titularidade (PoE). O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas 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 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 submetida dentro de três 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 o Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma interrupção de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou 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 objeto de uma reivindicação)
<99,9%	2%

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido a partir de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o preço de lista atual 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 para o 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: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 5% de crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o mês contratado
---	---

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por e-mail, telefone e um sistema de chamado on-line. A IBM disponibilizará o IBM Software as a Service Support Handbook que fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante as Horas de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios ficam 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
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função 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
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 1 dia útil

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:

- a. **Usuário Ativo** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Usuário Ativo é uma única pessoa que acessou o Serviço em Nuvem de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: por um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por qualquer meio. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Ativos que acessaram o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

Para os propósitos deste Serviço em Nuvem, nos casos em que mais de uma instância de locatário do Serviço em Nuvem for fornecida, serão necessárias autorizações de Usuário Ativo distintas para cada instância de locatário do Serviço em Nuvem.

- b. **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 Certificado de Titularidade (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 inicia 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 em uma mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 (noventa) dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

7. Software de Ativação

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente durante a vigência do Serviço em Nuvem.