

### IBM Order Management

Essa Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

#### 1. Serviço em Nuvem

O IBM Order Management é um serviço em nuvem de gerenciamento de pedidos em omni-channel que permite que fontes internas e externas de fornecimento alcancem os níveis de serviço e as regras de negócios do Cliente. O Serviço em Nuvem consolida pedidos em diversos canais para fornecer uma única visualização da demanda, do inventário e do fornecimento em redes globais por meio da colaboração com fornecedores do Cliente. O Serviço em Nuvem integra-se a processos de comércio eletrônico (e-commerce), armazenamento, cadeia de suprimentos, financeiros, tributários, de pagamentos e outros processos internos e externos. O IBM Order Management inclui os seguintes pacotes e serviços baseados em solução que são mapeados para as necessidades do Cliente para o processo de gerenciamento de pedido.

##### 1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher dentre as seguintes ofertas disponíveis.

###### 1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition

O IBM Order Management-Essentials Edition fornece um Serviço em Nuvem IBM de gerenciamento de pedido omni-channel introdutório. Ele foi projetado para incluir recursos básicos de gerenciamento de pedido para aumentar as iniciativas de comércio eletrônico (e-commerce) existentes ou para lançar novas iniciativas omni-channel. Essa edição tem um conjunto de recursos básicos menor e padronizado que oferece menor complexidade nas escolhas de projeto utilizando modelos de configuração padronizados. Esse Serviço em Nuvem está disponível mediante subscrição e pagamento por uso e inclui os seguintes recursos:

- **Roteamento de Pedido**

Agrega, gerencia e monitora pedidos para o suporte de operações omni-channel simples. As regras de fornecimento controlam o roteamento de pedidos em toda a empresa. Oferece um mecanismo de roteamento de pedido para reger e monitorar o pedido durante seu ciclo de vida, conforme ele é criado, agendado, atendido e faturado.
- **Disponibilidade de Inventário Simples**

Consolida informações sobre o inventário provenientes de vários sistemas, gerando uma visão única de suprimento e demanda diretamente conectada ao atendimento do pedido. Oferece suporte para consultas de disponibilidade de inventário e reservas de canais de vendas.
- **Planejamento**

Oferece regras configuráveis para controlar o processamento do pedido, levando em consideração restrições de fornecimento, restrições de produto e restrições comerciais do Cliente.
- **Devoluções**

Oferece um processamento simples de criação de devolução, aprovação de devolução, devolução e reembolso.
- **Pesquisa de Pedido e Arquivamento**

Oferece um repositório único de pedido para consultar, controlar e monitorar pedidos do princípio ao fim de seu ciclo de vida ativo e arquivado.
- **Relatório Operacional**

Oferece recursos de relatório com relação aos dados transacionais do Serviço em Nuvem para operações do dia a dia por meio do IBM Cognos Analytics on Cloud. Para o propósito desse Serviço em Nuvem, o IBM Cognos Analytics on Cloud permite que o Cliente utilize amostras de análise de dados, linguagens complementares do Cognos, gerenciador de estrutura, Report Studio, consulta dinâmica, módulos de dados e relatórios de amostra somente do IBM Cognos. O IBM Cognos Analytics on Cloud apenas pode ser utilizado para gerar até 140 relatórios operacionais por

semana, utilizando dados do Serviço em Nuvem dentro dos limites do Serviço em Nuvem, e não para qualquer outro propósito nem separado do Serviço em Nuvem. O Cliente está proibido de utilizar o IBM Cognos Analytics on Cloud como um utilitário de extração de dados para preencher qualquer outro repositório. Os dados disponíveis para relatório são limitados a um período de sete dias dentro do banco de dados ativo. O acesso do Cliente ao, e o uso do, IBM Cognos Analytics on Cloud está sujeito ao documento Descrição de Serviço mais recente disponível para o IBM Cognos Analytics on Cloud em <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. No caso de um conflito, os termos nessa Descrição de Serviço substituem o documento de Descrição de Serviço do IBM Cognos Analytics on Cloud. Os termos do Manual de Software como um Serviço IBM para o IBM Cognos Analytics on Cloud são aplicáveis a esta funcionalidade.

Os encargos de subscrição para a oferta de Serviço em Nuvem incluem os seguintes recursos e serviços. Para obter informações mais detalhadas, consulte as seções dos Termos Adicionais:

- Um (1) Ambiente de Teste
- Um (1) Ambiente de Produção

### 1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition

O IBM Order Management-Standard Edition é uma oferta de Serviço em Nuvem IBM de gerenciamento de pedido omni-channel repleta de recursos projetada para permitir a correspondência inteligente de fontes internas e externas de suprimento e demanda, enquanto adere às regras de negócios configuráveis pela organização. A oferta consolida pedidos em diversos canais para fornecer uma visão única da demanda, do inventário e do fornecimento em redes globais por meio da colaboração com fornecedores. A oferta oferece capacidade de integração com processos de e-commerce, armazenamento, cadeia de suprimentos, financeiros, tributários, de pagamento e outros processos internos e externos através de vários métodos de integração suportados. Esse Serviço em Nuvem está disponível mediante subscrição e pagamento por uso e inclui os seguintes recursos:

- **Orquestração de Pedido**  
Agrega, gerencia e monitora pedidos a partir de todos os canais, permitindo uma orquestração de pedidos multinível complexa com capacidade de detectar e escalar situações problemáticas. O mecanismo de fornecimento inteligente coordena o atendimento a vários participantes de toda a empresa. Fornece um único repositório de pedido para modificar, cancelar, rastrear e monitorar o ciclo de vida do pedido.
- **Visibilidade de um Inventário com vários estágios**  
Consolida informações sobre o inventário de múltiplos sistemas, gerando uma visão única de vários tipos de demanda e suprimento. Equipara tipos de demanda e oferta em vários estágios da cadeia de suprimentos utilizando regras de negócios que entendem a segmentação do inventário, o inventário de entrada e monitorando os limites de inventário e a velocidade da movimentação do inventário. Fornece visualizações de inventário específicas da função.
- **Otimização de Agendamento**  
Oferece regras configuráveis para controlar o processamento do pedido, levando em consideração regras de otimização avançadas, relacionamentos de pedidos multiníveis, regras de fornecimento e recursos, regras de produto e relacionamento, regras de negócios e preferências de envio do Cliente.
- **Logística Reversa**  
Vincula diversas solicitações de devolução ou reparo aos pedidos de vendas originais, para permitir o rastreamento do ciclo de vida de reparo. Rastreia o inventário reverso de volta ao local apropriado, com base nas regras de negócios.
- **Pesquisa de Pedido Avançada e Arquivamento**  
Fornece ferramentas aprimoradas para pesquisa, retenção e monitoramento de pedidos do início ao fim de seu ciclo de vida ativo e arquivado.
- **Relatório Operacional**  
Fornece recursos de relatório com relação aos dados transacionais do Serviço em Nuvem para quaisquer operações do dia a dia por meio do IBM Cognos Analytics on Cloud. Para o propósito desse Serviço em Nuvem, o IBM Cognos Analytics on Cloud permite que o Cliente utilize amostras de análise de dados, linguagens complementares do Cognos, gerenciador de estrutura, Report

Studio, consulta dinâmica, módulos de dados e relatórios de amostra somente do IBM Cognos. O IBM Cognos Analytics on Cloud apenas pode ser utilizado para gerar até 140 relatórios operacionais por semana, utilizando dados do Serviço em Nuvem dentro dos limites do Serviço em Nuvem, e não para qualquer outro propósito nem separado do Serviço em Nuvem. O Cliente está proibido de extrair dados do IBM Cognos Analytics on Cloud para utilizar com qualquer outro repositório. Os dados disponíveis para relatório são limitados a um período de sete dias dentro do banco de dados ativo. O acesso do Cliente ao, e o uso do, IBM Cognos Analytics on Cloud está sujeito ao documento Descrição de Serviço mais recente disponível para o IBM Cognos Analytics on Cloud em <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd>. No caso de um conflito, os termos nessa Descrição de Serviço substituem o documento de Descrição de Serviço do IBM Cognos Analytics on Cloud. Os termos do Manual de Software como um Serviço IBM para o IBM Cognos Analytics on Cloud são aplicáveis a esta funcionalidade.

Os encargos de subscrição para a oferta de Serviço em Nuvem incluem os seguintes recursos e serviços. Para obter informações mais detalhadas, consulte as seções dos Termos Adicionais:

- Um (1) Ambiente de Integração
- Um (1) Ambiente de Teste
- Um (1) Ambiente de Pré-produção
- Um (1) Ambiente de Produção
- Um (1) dia de Objetivos do Ponto de Recuperação e quarenta e oito (48) horas de Objetivos do Tempo de Recuperação

## 1.2 Serviços Opcionais

Os termos a seguir descrevem as opções para o IBM Order Management:

### 1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement

O Store Engagement foi desenvolvido para aumentar a eficiência dos funcionários em todas as áreas, incluindo funcionalidades na frente e atrás do balcão de uma loja. O Store Engagement inclui as seguintes capacidades:

- Capacidade de atender, embalar ou enviar pedidos que estão sendo feitos na loja.
- Visualizar, executar e gerenciar tarefas de atendimento, embalagem e envio na loja para todos os pedidos.
- Registrar, executar e gerenciar as atividades de recebimento que chegam de envios e pedidos realizados na loja.
- Visualizar, executar e gerenciar tarefas de atendimento, embalagem, envio ou recebimento de pedidos de transferência que entram e saem da loja.
- Fazer retiradas em lotes, o que permite retirar vários pedidos de uma vez com base nos itens em vez de um pedido por vez.
- Painel da loja para visualizar o status do atendimento do pedido do cliente da loja.
- Capacidade de capturar pedidos da loja, independentemente do método ou do local de atendimento, com base na disponibilidade do inventário na rede de atendimento.
- Recursos rápidos de captura de pedido e pagamento (check out).
- Serviço Avançado de Atendimento ao Cliente com recursos de modificação de pedidos, incluindo cancelamento de pedido, cancelamento, linha, método de atendimento de mudança, inclusão/remoção de itens, ajuste de preço e inclusão/modificação de notas de pedido.
- Recursos de devolução, incluindo captura de descarte, para todos os pedidos independentemente do canal de compra utilizado. Capacidade de capturar uma devolução às cegas.
- Clientela fornece recomendações personalizadas e informações do histórico do pedido para oferecer uma visão mais detalhada sobre o cliente. A capacidade de incluir notas em um cliente, as quais ficam visíveis através dos canais.

A compra do Store Engagement AddOn é um pré-requisito para o uso de quaisquer Dispositivos de Cliente em uma loja que alavanque ou invoque serviços e APIs de Gerenciamento de Pedidos.

### **1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center**

O Call Center é uma solução de central de atendimento de serviço em nuvem baseada na web que fornece aos representantes de atendimento ao cliente (CSRs) um único ponto de acesso a informações de negócios. O Call Center aceita interações flexíveis do cliente para ajudar na ativação de recursos de solicitação e prestação de serviços em qualquer lugar.

O Call Center permite que os representantes de centrais de atendimento:

- Proporcionem uma experiência sem problemas para os clientes conforme eles interagem com sua marca através da central de atendimento, loja ou web.
- Ofereçam uma visão única das transações do cliente para possibilitar debates mais relevantes sobre venda cruzada e venda ampliada com os clientes.
- Consigam dar conta das tarefas de modificação de pedidos mais complexas, com rapidez e eficiência.
- Permitam o agendamento de entregas e compromissos em uma única chamada em vez de várias.
- Eliminem pedidos órfãos com a capacidade de controlar o carrinho de compras on-line do cliente.
- Configurem itens e serviços rapidamente com base nos requisitos do cliente.

A compra do Call Center AddOn é um pré-requisito para o acesso aos serviços e às APIs de Gerenciamento de Pedidos por qualquer representante de atendimento ao cliente para qualquer uma das atividades da central de atendimento acima.

### **1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration**

Cria Ordens de Compra (PO – Purchase Order) automaticamente para enviar aos fornecedores para remessa ou reabastecimento, gerencia o ciclo de vida da ordem de compra e rastreia exceções, incluindo atualização automática do status do pedido a partir das Ordens de Compra vinculadas.

### **1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments**

Proporciona o planejamento da entrega, da instalação e outros serviços complementares no momento da transação do pedido. Ele usa seleção de provedor promissora, baseada em regra, bem como alocação de equipe com controle integrado de inventário, entrega e execução de serviços.

### **1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator**

Permite que clientes, representantes de vendas e parceiros do canal customizem produtos e serviços complexos, com base em várias opções e regras de negócios específicas do item.

### **1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing**

Proporciona precificação baseada em regras, com base nos pedidos configurados como um serviço comum de precificação entre canais.

### **1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting**

Permite a criação e a negociação de propostas, automatiza o processo de aprovação e impõe regras para definição de preço.

### **1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment**

O Integration Environment está incluído no IBM Order Management Standard Edition. Ele não está incluído na subscrição do IBM Order Management Essentials Edition. Ele está disponível como um complemento para o Serviço em Nuvem, caso sejam necessários Ambientes de Integração adicionais.

### **1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment**

O Test Environment está incluído no IBM Order Management Essentials Edition e no IBM Order Management Standard Edition. Ele está disponível como um complemento para o Serviço em Nuvem, caso sejam necessários Ambientes de Teste adicionais.

### **1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability**

Para acomodar os meses civis em que o número de Linhas de Pedido de pico por hora suportado pelo Serviço em Nuvem excede o máximo de Linhas de Pedido de pico autorizadas, o Cliente pode aumentar os recursos de burst a partir do padrão especificado na seção Padrões de Oferta abaixo. O recurso de burst pode ser aumentado em incrementos de 1000 Linhas de Pedido por hora e será cobrado em uma base de pagamento por uso. O Cliente será cobrado por este recurso durante os meses nos quais ele

solicitou a expansão da capacidade de processamento e somente pelo tempo em que o recurso permanecer disponível para uso pelo Cliente. Esse serviço deverá ser solicitado com, pelo menos, 60 dias de antecedência dos meses em que o burst esperado ocorrerá.

#### **1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support**

Permite o suporte para problemas de gravidades diferentes de 1 em um segundo ou terceiro fuso horário adicional.

#### **1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network**

Uma VPN só será exigida pelo Serviço em Nuvem se uma conexão de integração não estiver criptografada ou protegida adequadamente, por meio da Internet. Para alta disponibilidade são necessários circuitos redundantes.

#### **1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB**

Fornecer opções de conectividade aprimoradas, permitindo que os clientes criem conexões privadas diretas entre seus ambientes de rede remota e suas implantações do IBM Cloud.

#### **1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement**

Fornecer o aprimoramento dos objetivos de recuperação para continuação dos negócios com Objetivo de Tempo de Recuperação de Desastre de quatro (4) horas e Objetivo de Ponto de Recuperação de Desastre de duas (2) horas. O Recovery Time Improvement está disponível apenas para a versão Standard Edition.

### **1.3 Serviços de Aceleração**

#### **Serviços de Garantia de Implementação**

Os Serviços de Garantia de Implementação são serviços de consultoria em que a IBM fornece uma revisão dos planos de implementação do Serviço em Nuvem do Cliente dentro do escopo especificado e do assunto definido para a oferta aplicável descrita abaixo (os "Planos dentro do Escopo") para avaliar o uso apropriado dos recursos prontos para uso do Serviço em Nuvem e as arquiteturas e tecnologias para extensão e customização. Como parte do processo de revisão, a IBM comunicará as práticas recomendadas relacionadas à arquitetura e ao design das principais customizações e extensões e relacionadas ao planejamento de implementação da solução.

O Cliente fornecerá as informações de contexto e de suporte necessárias relacionadas aos Planos dentro do Escopo em tempo hábil para concluir as revisões, e fará com que esteja disponível uma equipe apropriada, do Cliente ou de um terceiro provedor de serviços designado pelo Cliente, com responsabilidade pelos Planos dentro do Escopo, conforme o necessário, para fornecer conhecimento em primeira mão. O Cliente e, opcionalmente, o terceiro designado por ele, ficará disponível, em tempo hábil, para revisar os resultados das revisões.

A IBM não garante que o número original de horas compradas será suficiente para revisar o plano do Cliente. Poderá ser necessário comprar blocos adicionais de horas de consultoria para que haja uma revisão completa. Caso o número de horas compradas seja insuficiente para revisar o projeto inteiro, será dada preferência para a amplitude da cobertura versus a profundidade da cobertura.

Independentemente do uso de todas as horas, esse serviço será considerado concluído mediante a execução das tarefas e dos materiais de entrega planejados e designados em conjunto dentro do número de horas contratado no Documento de Transação do Cliente e da revisão executada com o Cliente. Caso o Cliente não possa fornecer as informações necessárias para realizar o Serviço de Garantia de Implementação em tempo hábil, as atividades de Garantia de Implementação serão finalizadas e o serviço será considerado concluído.

Os Serviços de Garantia de Implementação estão disponíveis somente dentro do período de vigência do serviço e estão sujeitos ao compromisso máximo de horas e ao escopo do assunto especificado para cada oferta aplicável descrita abaixo. As horas de consultoria não usadas ao final do período de serviço aplicável expiram e se perdem.

#### **1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental**

O serviço fornece um número máximo acumulado de 80 horas de consultoria de revisões durante o design e a implementação do Serviço em Nuvem ao longo de um período de serviço de seis (6) meses. As revisões abrangem os documentos de descrição e definição da solução e o plano do projeto de

implementação. A lista de revisões pode ser modificada, caso necessário, mediante o acordo mútuo entre o Cliente e a IBM, com base nos riscos previstos do projeto.

### 1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard

Esse serviço fornece um número máximo acumulado de 160 horas de consultoria de revisões durante o design e a implementação do Serviço em Nuvem ao longo de um período de serviço de seis (6) meses. As revisões abrangem os documentos de descrição e definição da solução, o plano do projeto de implementação, os planos de design macro e de sprint, os planos de teste, o plano de preparação para entrar em produção, o plano de preparação para usuário corporativo e DevOps, além do plano de transferência de conhecimento técnico. A lista de revisões pode ser modificada, caso necessário, mediante o acordo mútuo entre o Cliente e a IBM, para outras revisões com base nos riscos previstos do projeto.

### 1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive

Esse serviço fornece um número máximo acumulado de 240 horas de consultoria de revisões durante o design e a implementação do Serviço em Nuvem ao longo de um período de serviço de seis (6) meses. As revisões abrangem os requisitos funcionais, os requisitos não funcionais, os documentos de descrição e definição da solução, o plano do projeto, os planos de design macro e de sprint, os objetivos de desempenho, os planos de teste, o processo de compilação e implementação, o plano de preparação para entrar em produção, o plano de preparação para usuário corporativo e DevOps, além do plano de transferência de conhecimento técnico. A lista de revisões pode ser modificada, caso necessário, mediante o acordo mútuo entre o Cliente e a IBM, para outras revisões com base nos riscos previstos do projeto.

### 1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension

Esse serviço amplia as ofertas Fundamental, Standard e Comprehensive dos Serviços de Garantia de Implementação por oito horas adicionais dentro do período de vigência original.

## 2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e as Planilhas de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA é aplicado se e até o limite em que o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (GDPR - General Data Protection Regulation) se aplica aos dados pessoais contidos no Conteúdo.

#### Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

#### Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

#### Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

## 3. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

### 3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reclamação e como contatar a IBM com

relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no handbook de suporte de Serviço em Nuvem da IBM em [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menos de 95,0%	10%

\* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

## 3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de severidade, horário de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Encargos

### 4.1 Métricas de Encargos

As métricas de encargo para o Serviço em Nuvem são especificadas no Documento de Transação.

As métricas de encargo a seguir aplicam-se a esse Serviço em nuvem:

- Instância é cada acesso à configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Linha de Pedido é um item de linha em um pedido gerenciado ou processado pelos Serviços em nuvem.
- Conexão é um link ou uma associação de um banco de dados, aplicativo, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo que esteve ou está disponível para os Serviços em Nuvem.
- Dispositivo Cliente é qualquer dispositivo que solicita ou recebe comandos de execução, procedimentos ou aplicações de um ambiente de servidor que acessa os Serviços em Nuvem.
- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.
- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.

## 5. Termos Adicionais

Para os Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos em nuvem básicos equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Software de Ativação

O Software de Ativação é fornecido ao Cliente sob os termos a seguir:

Software de Ativação	Termos de Licença Aplicáveis (se houver)
IBM Order Management Developer Toolkit	<a href="https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/iilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument">https://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/iilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument</a>

### 5.2 Dados da Conta da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI)

O Serviço em Nuvem não se destina ao armazenamento, transmissão ou processamento de Dados da Conta da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI - Payment Card Industry). Para limitar o risco de exposição, os Dados de Conta da PCI devem ser redirecionados, retirados usando um iFrame ou outra tecnologia que transmita esses dados diretamente do navegador do Cliente para o provedor de pagamento compatível com as regras da PCI.

Se necessário, o Serviço em Nuvem permitirá que Dados da Conta da PCI atravessem a rede e sejam processados em imagens do servidor dentro da rede DMZ e da camada do Aplicativo. Os Dados de Conta da PCI podem ser processados em memória e encaminhados ao provedor de pagamento do



Cliente, mas não têm permissão para serem armazenados no banco de dados ou gravados em qualquer sistema de arquivos em qualquer dispositivo com o Serviço em Nuvem.

A IBM obedecerá, pela duração da subscrição, as Normas de Segurança de Dados da Indústria de Cartão de Pagamento (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) para aqueles controles que são gerenciados pelo Serviço em Nuvem. Os controles aplicáveis serão documentados por meio de um Questionário de Autoavaliação para Comerciantes Versão D (SAQ D - Self-Assessment Questionnaire for Merchants Version D), que contém um Atestado de Conformidade (AOC - Attestation of Compliance), ou por meio de um método de relatório apropriado, conforme especificado pelo PCI DSS.

### **5.3 Atualizações do Serviço em Nuvem**

A IBM pode implementar atualizações, upgrades, manutenções e correções, ou outras mudanças, no Aplicativo e/ou Serviço em Nuvem, conforme determinação da IBM. É responsabilidade do Cliente garantir que as Extensões permaneçam compatíveis com o Serviço em Nuvem e para qualquer teste ou desenvolvimento das Extensões necessárias para manter tal compatibilidade. Para atualizações de Aplicativo ou outras mudanças que a IBM considerar que podem afetar as Extensões do Cliente, exceto correções relacionadas à segurança ou semelhantes que a IBM julgar necessárias para corrigir vulnerabilidades e exposições significativas para o Serviço em Nuvem, a IBM fornecerá um kit de ferramentas de desenvolvimento ao Cliente para permitir que ele exemplifique um ambiente de simulação local antes de promover tais mudanças no Serviço em Nuvem, permitindo que o Cliente teste suas Extensões.

### **5.4 Extensões**

As extensões permitem que o Cliente configure o Serviço em Nuvem para atender às necessidades comerciais do Cliente, criando extensões de software ao Aplicativo do Serviço em Nuvem. Extensões são Conteúdos (conforme definido no contrato base IBM do Cliente para Serviços em Nuvem) fornecidos pelo Cliente no uso do Serviço em Nuvem e não fazem parte do Serviço em Nuvem. O Cliente é responsável pelo desenvolvimento, gerenciamento, manutenção e suporte de todas as Extensões. O Cliente poderá firmar um contrato separado com a IBM, ou com um terceiro contratado especificamente autorizado, por escrito, pela IBM, para criar Extensões.

- a. As Extensões criadas pelo Cliente estão sujeitas aos termos e condições adicionais a seguir:
  - (1) A IBM terá o direito de revisar e aprovar ou rejeitar os documentos de design, planos de teste, resultados de teste e código do objeto para Extensões a fim de verificar a respectiva conformidade com os termos do Contrato.
  - (2) A IBM poderá requerer que o Cliente execute os testes de desempenho especificados pela IBM. O Cliente deverá fornecer tais documentos de design, planos e resultados de teste e código do objeto à IBM para revisão em um período de tempo razoável antes da ativação do Serviço em Nuvem e deverá cooperar com a IBM na resolução de problemas identificados pela IBM.
  - (3) O Cliente concorda em implementar e manter um programa para evitar que malwares, inclusive vírus, cavalos de troia, recusa de serviço e outras tecnologias disruptivas e ocultas, sejam incluídos nas Extensões.
  - (4) A IBM poderá monitorar e varrer as Extensões em busca de vulnerabilidades de segurança e/ou malwares. A IBM poderá remover as Extensões de qualquer ambiente do Serviço em Nuvem ou suspender o Serviço em Nuvem até que a vulnerabilidade de segurança ou o problema de malware seja resolvido.
  - (5) As Extensões não incluirão nem adicionarão nenhum produto de software comercial ou empacotado de terceiros que opere de modo independente do Serviço em Nuvem e a adição de tal software comercial ou empacotado de terceiros é proibida.
  - (6) O Cliente é responsável por treinar e manter uma equipe com níveis de conhecimento e qualificação apropriados para trabalhar com o Serviço em Nuvem e as Extensões durante o período de subscrição à custa do Cliente. Caso seja determinado pela IBM que o Cliente não está apto a executar as respectivas tarefas necessárias com assistência razoável, a IBM, a seu critério exclusivo, poderá exigir que o Cliente participe de atividades práticas de transferência de conhecimento com a equipe de serviços profissional da IBM. Tais atividades de transferência de conhecimento devem ocorrer à custa do Cliente.



- b. O Cliente é responsável por implementar e executar todos os testes de Extensões em todos os Ambientes.
- c. Qualquer trabalho adicional a ser executado pela IBM em suporte a Extensões, tal como a criação de Extensões ou a ativação de outros componentes integrados, poderá ser descrito em uma descrição de serviço distinta entre a IBM e o Cliente e estará sujeito a encargos separados faturados de acordo com os termos e encargos contidos em tal descrição de serviço.

## 5.5 Ambientes do Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem fornece a infraestrutura funcional para executar o software para o qual a IBM fornece o suporte e as atualizações de rede, hardware e sistema necessárias. Como parte da subscrição, a IBM fornece um ou mais dos ambientes a seguir com base na edição do Serviço em Nuvem, conforme especificado no Documento de Transação. Ambientes adicionais, ou ambientes independentes, estão disponíveis mediante solicitação e por um encargo adicional.

- **Ambiente de Integração**

Fornecer uma única instância funcionalmente equivalente à instância de produção, bem como a infraestrutura de apoio usada exclusivamente para a integração e o teste funcional do novo Serviço em Nuvem, incluindo o Aplicativo e quaisquer Extensões. O Ambiente de Integração é antecipado para ser implementado várias vezes por dia, a fim de chegar a uma construção que esteja pronta para ser implementada no Ambiente de Teste.
- **Ambiente de Teste**

Fornecer uma única instância funcionalmente equivalente à instância de produção, bem como a infraestrutura de apoio normalmente utilizada para controle de qualidade, desempenho e teste final do novo Serviço em Nuvem, incluindo o Aplicativo e quaisquer Extensões. Normalmente, o Ambiente de Teste tem somente fluxos de código estáveis implementados na preparação para a promoção final para ambientes como Pré-produção, Produção e Recuperação de Desastre, conforme aplicável.
- **Ambiente de Pré-Produção**

Fornecer uma réplica de produção limitada para implementação e teste de aceitação do Cliente das configurações do Aplicativo final com quaisquer Extensões. Esse Ambiente é mantido para padrões de produção operacional e de conformidade o tempo todo, mas não é coberto pelo Acordo de Nível de Serviço. Esse é o local principal para o teste de aceitação de usuário conduzido pelo Cliente e para avaliação/teste de desempenho final antes do lançamento em Produção.
- **Ambiente de Produção**

O Ambiente de Produção é o ponto de descanso final para todo software "em Execução" no gerenciamento do ciclo de vida do Serviço em Nuvem. O acesso a este sistema é restrito apenas à equipe da IBM ou aos usuários autorizados. O Ambiente de Produção engloba o Aplicativo, os sistemas e a infraestrutura dos sistemas de apoio, que os usuários finais e os Clientes de uma organização acessam e usam em uma base operacional para executar seus processos de negócios e suas transações.

## 5.6 Integração do Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem suporta uma variedade de métodos para integração com serviços auxiliares e de legado. Os recursos a seguir são fornecidos como parte do Serviço em Nuvem com, ou sem, o uso de circuitos virtuais ou físicos.

- **Interface de Programação de Aplicativo (API)**

Um conjunto de rotinas, protocolos e ferramentas para construir softwares e aplicativos.
- **Fila de Mensagens (MQ - Message Queue)**

Fornecida para comunicação interprocessual (IPC - inter-process communication) ou para comunicação entre encadeamentos no mesmo processo. Isso permite que o Serviço em Nuvem, por meio de conexões de saída do Serviço de Mensagens Java (JMS), seja um terminal para redes de Fila de Mensagens (MQ) ou para comunicações de ponto a ponto. O Serviço em Nuvem não fornece um ponto de conexão de entrada, nem o roteamento entre dois (2) ou mais terminais que não fazem parte do Serviço em Nuvem.

## 5.7 Monitoramento

A IBM fornece o monitoramento a seguir projetado para avaliar o Serviço em Nuvem a partir do funcionamento do hardware físico até o desempenho do Serviço em Nuvem:

- Monitoramento da Infraestrutura em Nuvem  
Monitora o funcionamento e o bom desempenho da plataforma de infraestrutura em nuvem.
  - Monitoramento de Aplicativo  
Monitora o funcionamento e o bom desempenho do Aplicativo.
  - Monitoramento Sintético  
"Simulação de clique do usuário" para monitorar o funcionamento e o bom desempenho das Extensões em execução em conjunto com o Aplicativo.
- a. Monitoramento do Ambiente de Produção
- (1) A IBM responderá aos monitores de plataforma de acordo com a gravidade da falha e o impacto. A IBM tratará a indisponibilidade detectada do Aplicativo como um caso de suporte de Gravidade 1 e iniciará a triagem do problema.
  - (2) A IBM fornecerá monitoramento dos casos de uso sintéticos desenvolvidos pelo Cliente e monitorará e abrirá o caso de suporte apropriado com base no impacto no Serviço em Nuvem bem como iniciará a triagem do problema. O monitoramento sintético é limitado ao monitoramento de "simulação de cliques do usuário". A IBM monitora o monitoramento sintético do Cliente para avaliar a disponibilidade do Serviço em Nuvem a partir da perspectiva do usuário. Isso é realizado por meio de um método automatizado de simulação dos caminhos de clique de uma determinada experiência de usuário.
- b. Monitoramento de Ambiente de Não Produção
- (1) A IBM tratará a indisponibilidade detectada do Aplicativo do Ambiente de Teste ou de Pré-Produção como um caso de suporte de Gravidade 2 e, então, fará a triagem do problema. Se o problema estiver dentro de uma área de responsabilidade do Cliente, a IBM notificará o Cliente e continuará monitorando o caso.
  - (2) A IBM tratará a indisponibilidade detectada do aplicativo do Ambiente de Integração como um caso de suporte de Gravidade 3 e resolverá o problema através da restauração para o último backup ativo conhecido ou através da reinstalação.

## 5.8 Retenção de Histórico de Pedido

O Serviço em Nuvem mantém um (1) ano de históricos de pedidos na tabela ativa e dois (2) anos adicionais na tabela de histórico.

## 5.9 Opções de Integração de Rede

A seguir estão as opções suportadas, mas não obrigatórias, para integração com as redes do Cliente.

- a. Conexões da Lista de Aplicativos Confiáveis pela Internet  
Limita o acesso ao Serviço em Nuvem, ou partes do Serviço em Nuvem, a endereços públicos da Internet específicos. O limite de acesso fornece a flexibilidade para limitar o acesso aos locais designados pelo Cliente. A lista de aplicativos confiáveis está incluída no Serviço em Nuvem.
- b. Rede Privada Virtual (VPN) por meio da Internet  
Estende uma rede privada em uma rede pública. Uma VPN é criada estabelecendo uma conexão virtual ponto a ponto pelo uso de conexões dedicadas, protocolos de tunelamento virtual ou criptografia de tráfego. Uma VPN só será exigida pelo Serviço em Nuvem se uma conexão de integração não estiver criptografada ou protegida adequadamente, por meio da Internet. Para alta disponibilidade são necessários circuitos redundantes. A VPN está disponível como um complemento opcional.
- c. Direct Connect SoftLayer 1GB  
Fornece opções de conectividade aprimoradas, permitindo que os clientes criem conexões privadas diretas entre seus ambientes de rede remota e suas implantações do IBM Cloud. O Direct Connect SoftLayer 1 GB está disponível como um complemento opcional.

## 5.10 Objetivo do Ponto de Recuperação/Objetivo do Tempo de Recuperação

Objetivo do Ponto de Recuperação é o período máximo tolerável no qual os dados podem ser perdidos de um serviço de TI devido a um desastre. Objetivo do Tempo de Recuperação é a duração de tempo desejada dentro da qual um processo de negócios deve ser restaurado após a declaração de um desastre a fim de evitar consequências inaceitáveis associadas a uma quebra na continuidade dos negócios. A IBM envidará esforços razoáveis para atender ao Objetivo do Ponto de Recuperação/Objetivo do Tempo de Recuperação se achar que ocorreu um desastre. Durante a execução do Objetivo do Tempo de Recuperação, o Ambiente Pré-produção fica indisponível.

## 5.11 Padrões de Oferta de Gerenciamento de Pedido

Essa seção apresenta os padrões de oferta que descrevem determinados limites funcionais e técnicos da subscrição de cada Edição ("Padrões de Oferta"). A menos que acordado de outra forma, por escrito, entre a IBM e o Cliente, o uso do Serviço em Nuvem e de qualquer implementação ou configuração do Serviço em Nuvem pelo Cliente está sujeito aos limites descritos nos Padrões da oferta abaixo. O uso além dos limites abaixo requer acordo por escrito da IBM e poderá resultar em encargos adicionais para o Serviço em Nuvem, além de quaisquer encargos para os serviços de implementação ou customização associados.

As linhas de pedidos de pico por hora suportadas pelo Serviço em Nuvem aumentam à medida que o número de linhas anuais aumenta. Se o Cliente precisar de um aumento nas linhas de pico por hora de forma temporária ou permanente, então, o complemento "Peak Hourly Burst Capability" deve ser pedido. Se este número for excedido, o desempenho do Serviço em Nuvem poderá cair e o Acordo de Nível de Serviço (SLA) não se aplicará mais. Capacidade adicional pode ser adquirida por meio da compra do complemento Peak Hourly Burst Capability.

Essa tabela indica as linhas de pedido de pico por hora suportadas para o número de unidades de Autorização de Centena de Milhar de Linhas de Pedido subscritas:

Unidades Subscritas de Centenas de Milhar de Linha de Pedido	Linhas de Pedido de Pico por Hora
1	500
De 2 a 5	2.500
6 a 10	5.000
11 a 17	6.000
18 a 25	9.000
26 a 37	10.000
38 a 50	18.000
51 a 75	20.000
76 a 100	24.000
101 a 125	30.000
126 a 250	40.000
251 a 275	50.000
276 a 500	60.000
501 a 750	70.000
751 a 1,000	80.000
1.001 a 1.250	120.000
1.251 a 2.500	155.000
2.501 a 3.750	260.000
3.751 a 5.000	360.000
5.001 a 7.500	500.000
7.501 a 10.000	800.000

Unidades Subscritas de Centenas de Milhar de Linha de Pedido	Linhas de Pedido de Pico por Hora
10.001 e acima	A ser determinado pela IBM com base em requisitos reais

Por exemplo: um Cliente que tenha subscrito 42 unidades de Centena de Milhar de Linhas de Pedido pode ter um Pico de 18.000 Linhas de Pedido por Hora. A subscrição do complemento do Peak Hourly Burst Capability permite que o Cliente aumente sua capacidade em mil Linhas de Pedido em qualquer hora para autorização de Milhar de Linhas de Pedido. Podem ser compradas diversas unidades adicionais para aumentar a capacidade por múltiplos de 1.000 linhas de pedido por hora.

## 5.12 Obrigações na Rescisão

Além das obrigações pós-rescisão definidas no Contrato, quando da expiração ou rescisão do Contrato ou desta Descrição de Serviço, por qualquer razão:

Caso o Cliente requeira um plano de rescisão formal, quaisquer esforços ou despesas incorridos pela IBM no suporte à transição dos Ambientes para um datacenter que não seja da IBM serão definidos em um contrato distinto, com encargos e termos acordados pelas partes.

## 5.13 Definições

- **Aplicativo** – os produtos de software da IBM que fornecem a funcionalidade básica para o Serviço em Nuvem, incluindo o original e todas as cópias totais ou parciais: 1) instruções e dados legíveis por máquina, 2) componentes, 3) conteúdo audiovisual (como imagens, texto, gravações ou ilustrações), 4) materiais licenciados relacionados e 5) documentos ou chaves de uso da licença e documentação, que são fornecidos pela IBM e que o Cliente pode acessar por meio do Serviço em Nuvem.
- **Ambiente** – refere-se a uma instância implementável do Aplicativo, incluindo a infraestrutura necessária para suportar este Aplicativo em seu uso pretendido e refere-se a Ambiente de Integração, Ambiente de Teste, Ambiente de Pré-produção ou Ambiente de Produção, conforme exigido pelo contexto.
- **Extensões** – são os artefatos e a configuração de software fornecidos pelo Cliente, ou por um terceiro autorizado, para estender o Serviço em Nuvem, pela implementação do fluxo de processo comercial do Cliente, gerenciar as necessidades de dados específicas e fornecer criação de marca específica do Cliente, em apoio às necessidades comerciais do Cliente. Isto pode ser, mas não está limitado a, código de software, extensões do banco de dados, scripts ou arquivos criados para customizar a utilização do Serviço em Nuvem pelo Cliente, inclusive Integrações com Serviços ou fontes de dados de Terceiros. As extensões são de responsabilidade do Cliente.
- **Dados da Conta da Indústria de Cartão de Pagamento (PCI)** – dados da conta do dono do cartão contidas em um cartão de pagamento ou associados a uma transação do cartão de pagamento, inclusive débito principal, crédito, pré-pago, carteira eletrônica, caixa eletrônico, cartões POS, incluindo Dados do Dono do Cartão (CHD) e Dados Sigilosos da Conta (SAD) sujeitos às diretrizes de segurança e de manuseio definidas pelas Normas de Segurança de Dados do Setor de Cartão de Pagamento (PCI DSS).
- **Serviços de Terceiros** – são serviços de dados, bancos de dados, serviços da web, software ou outro conteúdo de terceiros acessados por meio do Serviço em Nuvem.

## 6. Termos de Substituição

### 6.1 Uso de Dados

Os termos a seguir prevalecem sobre qualquer disposição em contrário na seção Proteção de Dados e de Conteúdo dos termos básicos do Serviço em Nuvem entre as partes: a IBM não usará nem divulgará os resultados decorrentes do uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente que sejam exclusivos de seu Conteúdo (Insights) ou que de outra forma identifiquem o Cliente. A IBM pode, no entanto, usar Conteúdo e outras informações (exceto Insights) que resultem do Conteúdo no curso do fornecimento do citado Serviço em Nuvem, removendo identificadores pessoais; de modo que qualquer dado pessoal não possa mais ser atribuído a um indivíduo específico sem o uso de informações adicionais. A IBM usará tais dados somente para pesquisas, testes e desenvolvimento de ofertas.