

### IBM Watson Supply Chain Insights

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 Watson Supply Chain Insights Standard Edition é uma oferta baseada em nuvem que oferece recursos de visibilidade, insights e colaboração, desenvolvida para dar suporte ao Supply Chain do Cliente. Os principais componentes do Serviço em Nuvem incluem um centro de operações, um espaço de colaboração e recursos de Perguntas ao Watson (Ask Watson).

O Serviço em Nuvem receberá dados da Cadeia de Suprimentos do Cliente e visualizará esses dados no centro de operações. Um modelo de dados padrão é usado para carregar Objetos de Dados, tais como uma ordem de venda, uma remessa de venda, um inventário de produto, uma ordem de fornecimento, uma remessa do fornecedor, entre outros itens. Cada tipo ou categoria individual de dados é chamado de Objeto de Dados. Os dados podem ser carregados usando as APIs ou por meio de uma planilha na qual o usuário será orientado por meio de um processo de mapeamento. Os dados do Cliente serão retidos durante no mínimo 24 meses enquanto o Cliente tiver uma subscrição ativa do Serviço em Nuvem. A IBM reserva o direito de excluir os dados com mais de 24 meses. Há indicadores chave de desempenho (KPIs - Key Performance Indicators) prontos para uso que permitem visualizar o funcionamento da Cadeia de Suprimentos com base nos dados carregados. Há alertas visuais que fornecem uma notificação sobre um possível problema com base no KPI.

O espaço de colaboração é conhecido como uma sala de resolução e inclui o uso limitado do Watson Workspace. As salas de resolução permitem que os usuários colaborem em um espaço virtual para trabalhar em um problema. Os usuários podem discutir e resolver problemas de negócios com outros colegas, parceiros de negócios ou fornecedores e o Watson. O Watson está disponível para ser um membro da sala de resolução. O Cliente está limitado a 20 GB de uploads por Usuário Autorizado disponível para armazenamento de arquivos e imagens transferidos por upload. As APIs também estão disponíveis para serem usadas conforme a descrição na seção Termos Adicionais.

Os usuários podem fazer perguntas ao Watson em linguagem natural. O Watson pode fornecer respostas sobre a Cadeia de Suprimentos do Cliente com base nos dados disponíveis no modelo de dados e em outras salas de resolução.

Há duas instâncias básicas disponíveis para a subscrição do IBM Watson Supply Chain Insights (SCI) Standard Edition e o IBM SCI Enterprise Standard Edition.

#### 1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher dentre as seguintes ofertas disponíveis.

##### 1.1.1 IBM SCI – Standard

Para cada Instância, esse Serviço em Nuvem inclui os seguintes recursos:

- 5 (cinco) Usuários Autorizados
- Quatro (4) Itens (Objetos de Dados)
- Quinhentos (500) Registros de Remessa

##### 1.1.2 IBM SCI Enterprise – Standard

Para cada Instância, esse Serviço em Nuvem inclui os seguintes recursos:

- Cem (100) Usuários Autorizados
- Oito (8) Itens (objetos de dados)
- Cem Mil (100.000) Registros de Remessa

#### 1.2 Serviços Opcionais

Os serviços opcionais a seguir devem corresponder à respectiva instância base do IBM Watson Supply Chain Insights – Standard ou do IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard.

### 1.2.1 Complemento para Usuários Autorizados Adicionais

O Cliente pode adquirir autorizações de Usuário Autorizado adicionais para expandir o número incluído na instância da subscrição básica.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights - AddOn-Authorized User
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Authorized User

### 1.2.2 Complemento para Objetos de Dados Adicionais

O Cliente pode adquirir autorizações de item adicionais para expandir o número de objetos de dados incluído na instância da subscrição básica.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Data Object-Item
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Data Object-Item

### 1.2.3 Complemento para Registros de Remessa Adicionais

O Cliente pode adquirir autorizações de registros de remessa adicionais para expandir o número incluído na instância da subscrição básicas.

- a. Para o IBM Watson Supply Chain Insights - AddOn-Resource Shipment Record – esse recurso de complemento tem uma métrica de Mil Registros de Remessa.
- b. Para o IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – AddOn-Resource- Ten Thousand Shipment Records – esse recurso de complemento tem uma métrica de Dez Mil Registros de Remessa.

### 1.2.4 Complemento para Ambiente de Não Produção

Permite o uso do Serviço em Nuvem como parte das atividades de não produção do Cliente, incluindo, dentre outras, testes, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, benchmarking, preparação, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões usadas internamente para a oferta de Serviço em Nuvem usando interfaces de programação de aplicativo publicadas. Essa edição do Serviço em Nuvem é limitada a:

- a. Para o IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Non Production – uso simultâneo por no máximo cinco Usuários Autorizados de cada vez e 500 Registros de Remessa por mês.
- b. Para o IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Non Production – uso simultâneo por no máximo 100 Usuários Autorizados de cada vez e 100.000 registros de remessa por mês.

### 1.2.5 Serviço de Pagamento Por Uso

Se o Cliente exceder o uso dos recursos incluídos na Instância da subscrição básica, ele será cobrado em uma base de pagamento por uso pelo uso excedente. Esses serviços de pagamento por uso devem corresponder à respectiva instância básica da subscrição:

- IBM Watson Supply Chain Insights – Standard
  - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Authorized User – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource Item – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource-Shipment Record – Pay Per Use
- IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard
  - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard- Authorized User – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights- Enterprise – Standard Edition Base Resource-Data Object – Pay Per Use
  - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Edition Base – Resource-Ten Thousand Shipment Record – Pay Per Use

## 2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM, disponível em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) 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.

### **IBM Watson Supply Chain Insights**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

### **IBM Watson Workspace**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FD58334063C211E6865BC3F213DB63F7>

## **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 - Service Level Agreement) 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 reivindicação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual 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).

<b>Disponibilidade</b>	<b>Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)</b>
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 gravidade, 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:

- 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.
- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Item é uma ocorrência de um item específico que é gerenciado, processado ou relacionado ao uso do Serviço em Nuvem.
- O Registro de Remessa representa uma remessa de mercadorias, independentemente do número de registros de item, registros de pedido ou contagens de pacote contidos dentro do conjunto de mercadorias processado pelos 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 Usuários Guest

Um Usuário Guest é alguém que o Cliente autorizou a acessar o Serviço em Nuvem. Os Usuários Guest podem ser funcionários ou contratados do Cliente ou usuários que não sejam membros da empresa ou organização do Cliente. Pode ser necessário que os Usuários Guest firmem um contrato on-line fornecido pela IBM antes de acessar o Serviço em Nuvem. O Cliente é responsável pelo uso do Serviço em Nuvem pelos Usuários Guest, incluindo, mas não se limitando a: a) quaisquer reivindicações feitas pelos Usuários Guest relacionadas ao Serviço em Nuvem, b) encargos gerados pelo Usuário Guest ou c) quaisquer usos indevidos do Serviço em Nuvem por estes Usuários Guest. Os Usuários Guest podem usar apenas o Espaço de Colaboração e todos os outros usuários devem ter uma subscrição para usar o Serviço em Nuvem. A IBM se reserva o direito de, futuramente, limitar o número de Usuários Guest. Os Usuários Guest estão restritos a 1 GB de uploads por Usuário Guest disponível para armazenamento de arquivos e imagens transferidos por upload.

### 5.2 Termos de APIs do IBM Watson Workspace

Esses termos se aplicam ao uso de APIs do Watson Workspace pelo Cliente para criar aplicativos dentro do Serviço em Nuvem. O Cliente pode publicar aplicativos no catálogo fornecido dentro do Serviço em Nuvem ("Catálogo") ou fornecer acesso aos aplicativos para Usuários Finais que estão fora do Catálogo sujeitos a esta Descrição de Serviço.

#### Definições

- a. **Entrada de Aplicativo** – significa a descrição do aplicativo e os termos de uso, conforme especificado pelo Cliente, juntamente com o aplicativo que o Cliente deseja publicar no Catálogo ou compartilhar por meio de uma URL fora do Catálogo.
- b. **Usuário Final** – significa um usuário que acessa o Serviço em Nuvem.

#### 5.2.1 Informações de Contato do Cliente

A IBM pode verificar as informações de contato que o Cliente enviar e pode utilizar as informações de contato fornecidas pelo Cliente para se comunicar com o Cliente sobre os aplicativos que o Cliente publicar, bem como para fornecer informações sobre o Serviço em Nuvem. A IBM reserva-se o direito de suspender o acesso e a capacidade do Cliente de publicar no Catálogo se, na opinião da IBM, o Cliente estiver violando os termos desse Documento.

#### 5.2.2 Restrições do Aplicativo

O Cliente concorda em aderir aos termos a seguir no que diz respeito a qualquer aplicativo que o Cliente criar utilizando APIs do Watson Work no Serviço em Nuvem:

- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo contendo quaisquer informações confidenciais do Cliente ou de terceiros.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo contendo informações de propriedade de terceiros sem ter obtido consentimento para isso.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo com, nem incluir links do aplicativo do Cliente para sites da Internet que contenham atividade ilegal, difamatória, obscena, ofensiva, fraudulenta ou, de outra forma, censurável.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo que contenha quaisquer Informações Pessoais Sigilosas, conforme definido na Descrição de Segurança (Seção 2) dos termos acima.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo direcionado a crianças menores de 13 anos.
- Não publicar ou fornecer acesso a vírus, worms, defeitos, cavalos de troia, arquivos corrompidos ou quaisquer outros itens de natureza destrutiva ou enganosa.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo que contenha qualquer um dos itens a seguir, incluindo, dentre outros, fotografias, imagens ou gráficos protegidos por patente, marca registrada, direitos autorais, segredo comercial ou outro direito de propriedade de qualquer parte, a menos que o Cliente seja o titular de tais direitos ou tenha permissão do proprietário para postar tal conteúdo

dentro de um aplicativo. Se for exigido pelo terceiro proprietário, reconhecer seus direitos autorais ou sua marca registrada em tal parte do aplicativo.

- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo que viole esses termos ou quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis.
- Não se fazer passar por outra pessoa nem deturpar a imagem do Cliente ou da fonte do aplicativo.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo que expresse ou implique falsamente que tal aplicativo é patrocinado ou endossado pela IBM.
- O aplicativo do Cliente deve utilizar criptografia avançada ao armazenar conteúdo do Usuário Final e, se o conteúdo for armazenado em cache, o mesmo deverá ser atualizado a cada 24 horas.
- O aplicativo do Cliente deve utilizar apenas a sua própria chave e senha fornecidas para acessar as APIs do Watson Work.
- O Cliente deve excluir todo o conteúdo coletado de um Usuário Final do Serviço em Nuvem mediante solicitação do Usuário Final, conforme exigido pela lei aplicável. Além disso, o Cliente deve excluir todo o conteúdo coletado dos Usuários Finais quando o aplicativo do Cliente for removido de um espaço dentro do Serviço em Nuvem.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo que permita que conteúdo coletado de Usuários Finais seja utilizado para qualquer forma de publicidade.
- Não publicar ou fornecer acesso a um aplicativo que permita o uso do conteúdo coletado de Usuários Finais para contatar estes Usuários Finais fora do Serviço em Nuvem sem permissão expressa.

A IBM pode revisar o aplicativo do Cliente e reserva-se o direito de exigir que o Cliente faça modificações para que o aplicativo seja compartilhado ou permaneça publicado no Catálogo.

O Cliente entende e reconhece que, ao incluir um aplicativo no Serviço em Nuvem e compartilhá-lo usando URL ou ao publicá-lo no Catálogo, ele está concedendo aos Usuários Finais o acesso público à entrada do Aplicativo do Cliente e ao aplicativo do Cliente sujeito a essa Descrição de Serviço do Serviço em Nuvem, ao contrato base aplicável (por exemplo, Contrato de Prestação de Serviços em Nuvem) e aos termos do contrato do usuário final entre o Cliente e os Usuários Finais do aplicativo.

O Cliente concede à IBM uma licença global não exclusiva, livre de royalties, para usar, exibir e distribuir as marcas registradas do Cliente como logotipos ("Marcas do Cliente"), da maneira contida no aplicativo do Cliente ou fornecida para a IBM no Catálogo, juntamente com o marketing e a promoção do aplicativo do Cliente. O Cliente declara que é o proprietário e/ou licenciador autorizado das Marcas do Cliente e que elas não infringem nenhuma propriedade intelectual de terceiros. Assim como entre o Cliente e a IBM, todo renome comercial associado às Marcas do Cliente irá reverter em benefício do Cliente. A IBM pode reformatar ou redimensionar as Marcas do Cliente conforme necessário, sem alterar a aparência geral das Marcas do Cliente.

O Cliente concorda que todos os direitos relacionados a patentes, direitos autorais, marcas registradas e todos os outros direitos de propriedade intelectual no Serviço em Nuvem permanecerão com a IBM e seus fornecedores.

### **5.2.3 Limites de Solicitação Cognitiva**

O Serviço em Nuvem foi concebido para usuários e aplicativos integrados compartilharem conteúdo. Esse conteúdo é analisado pelos recursos cognitivos do Watson Cloud Platform para ajudar a resumir os principais tópicos e Momentos. A IBM reserva-se o direito de limitar o uso do Watson para processar mensagens geradas por aplicativo.

### **5.2.4 Contratos do Usuário Final para Uso de Aplicativos**

Assim como entre o Cliente e a IBM, o Cliente é o único responsável por disponibilizar o aplicativo do Cliente para os Usuários Finais e por outorgar licenças ou de outra forma conceder direitos para o aplicativo do Cliente. O Cliente é responsável por ter os termos de Usuário Final que se aplicam ao uso do aplicativo do Cliente acessíveis para análise de todos os Usuários Finais na Entrada do Aplicativo ou, se fornecidos para Usuários Finais fora da Entrada do Aplicativo, exibidos de uma maneira que conceda ao Usuário Final o direito de analisar os termos do aplicativo do Usuário antes do uso. Tais contratos se darão diretamente entre o Cliente e o Usuário Final e não criarão nenhuma obrigação ou responsabilidade para a IBM. O Cliente concorda que o contrato entre o Cliente e o Usuário Final deve conter termos que, no mínimo, obedeçam aos termos desse Documento e que requeiram que qualquer

Usuário Final utilizando o aplicativo do Cliente também obedeça esse Documento durante o uso do aplicativo.

#### **5.2.5 Suporte**

O Cliente é responsável por fornecer suporte para Usuários Finais para o aplicativo do Cliente.

#### **5.2.6 Conexão ao IBM Watson Conversation Service**

O Cliente pode conectar uma instância do IBM Watson Conversation Service ("Watson Conversation") ao seu aplicativo para analisar conteúdo dentro do Serviço em Nuvem. O Cliente entende que, ao conectar seu aplicativo ao Watson Conversation e utilizar ou permitir que o aplicativo seja utilizado dentro do Serviço em Nuvem, o aplicativo enviará automaticamente determinados conteúdos para a instância do Watson Conversation conectada. Além disso, o Cliente entende que essa conexão é estabelecida com credenciais que o Cliente deve fornecer à IBM a fim de vincular o aplicativo do Cliente à instância do Watson Conversation. O Cliente é responsável por fornecer as credenciais corretas à IBM e entende que, ao fazer isso, o uso do aplicativo do Cliente, pelo Cliente ou outros, pode incorrer em encargos para a conta associada às credenciais do Watson Conversation fornecidas, sujeitos aos termos do Watson Conversation acordados separadamente pelo proprietário da conta da instância do Watson Conversation.

#### **5.2.7 Liberdade de Ação**

O Cliente entende e concorda que a IBM não tem nenhuma obrigação de utilizar, postar ou manter postado o aplicativo do Cliente (ou qualquer parte dele) de nenhuma maneira. A IBM pode, a seu critério exclusivo, descontinuar o Catálogo ou limitar, descontinuar o acesso ou remover o aplicativo do Catálogo ou do Serviço em Nuvem por qualquer motivo, sem aviso prévio. O Cliente entende que a IBM não compensará o Cliente com relação à postagem ou ao uso do aplicativo.

#### **5.2.8 Resposta a Avisos**

A IBM reserva-se o direito, mas não tem obrigação, de monitorar o Catálogo e os aplicativos utilizados no Serviço em Nuvem. A IBM também detém o direito de, a seu critério, recusar qualquer aplicativo ou remover qualquer aplicativo publicado anteriormente.