

IBM DemandTec for Manufacturers

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa e inclui a empresa, seus usuários ou destinatários autorizados do Serviço em Nuvem.

1. Serviço em Nuvem

A oferta de Serviços em Nuvem está descrita abaixo. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte do Documento de Transação.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization leva em conta propriedades físicas em nível de loja e as necessidades do comprador por cenários de otimização e análise incremental em nível de item. Ele gera vários cenários de otimização para objetivos variados, como utilização de prateleiras e otimização de vendas.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

O IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program permite que os fabricantes analisem o comportamento dos compradores de varejistas inscritos para a versão de varejo do IBM DemandTec Shopper Insights, incluindo viagens, frequência de compra e compra de produto por meio de uma série de painéis.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program permite que Brokers analisem o comportamento dos compradores de varejistas inscritos para a versão de varejo do IBM DemandTec Shopper Insights, incluindo viagens, frequência de compra e compra de produto por meio de uma série de painéis.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

O IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program permite que fabricantes e brokers automatizem e simplifiquem apresentações, negociações, faturamento e reconciliação de ofertas que eles enviam para os varejistas participantes em um ambiente baseado na web.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program permite que fabricantes e brokers automatizem e simplifiquem a entrada, a negociação e a reconciliação de promoções comerciais que eles enviam para os varejistas participantes em um ambiente baseado na web. Advanced Deal Management incorpora visualizações de produto especificadas pelo fabricante, bem como arquivos de negociações que permitem o acesso e a apresentação de relatórios sobre itens, negociações, faturas e faturamento. Advanced Deal Management incorpora recursos adicionais para facilitar o processo de negociação, incluindo replicação de negociação, alertas por email, visibilidade estendida, rastreamento de fundos e exportação de negociações.

2. Descrição de Segurança

2.1 Políticas de Segurança

A IBM mantém políticas de privacidade e segurança que são comunicadas aos funcionários IBM. A IBM requer treinamento de privacidade e segurança para o pessoal que suporta datacenters IBM. A IBM possui uma equipe de segurança de informações. As políticas e as normas de segurança da IBM são revisadas e reavaliadas anualmente. Os incidentes de segurança da IBM são gerenciados de acordo com um procedimento abrangente de resposta a incidente.

2.2 Controle de Acesso

O acesso a dados de Cliente, se necessário, é permitido somente por representantes de suporte IBM autorizados de acordo com princípios de segregação de obrigações. A equipe IBM usa autenticação de dois fatores para um host de gerenciamento de "gateway". Quando do acesso aos dados do Cliente, todas as conexões são canais criptografados. Todo o acesso a dados de Cliente e transferência de

dados para o ou fora do ambiente de hospedagem é registrado. O uso do WIFI é proibido nos datacenters IBM que suportam este Serviço em Nuvem.

2.3 Integridade e Disponibilidade de Serviço

Modificações nos sistemas operacionais e no software de aplicativo são controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças da IBM. Mudanças nas regras do firewall também são controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças e são revisadas pela equipe de segurança IBM antes da implementação. A IBM monitora o datacenter 24 horas por dia, 7 dias por semana. A varredura de vulnerabilidade interna e externa é conduzida regularmente por administradores autorizados e fornecedores terceiros para ajudar a detectar e resolver exposições potenciais de segurança do sistema. Sistemas de detecção de malware (antivírus, detecção de invasão, varredura de vulnerabilidade e prevenção de invasão) são usados em todos os datacenters IBM. Os serviços de datacenter da IBM suportam uma variedade de protocolos de entrega de informações para a transmissão de dados através de redes públicas. Exemplos incluem HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e VPN de site a site. Os dados de backup destinados a armazenamento externo são criptografados antes do transporte.

2.4 Criação de Log de Atividade

A IBM mantém logs de sua atividade para sistemas, aplicativos, repositórios de dados, middleware e dispositivos de infraestrutura de rede aptos e configurados para atividade de criação de log. Para minimizar a possibilidade de violação e para permitir análise central, alerta e relatório, a criação de log de atividade é executada em tempo real para os repositórios de criação de log. Os dados são subscritos para evitar violação. Os logs são analisados em tempo real e através de relatórios de análise periódica para detectar comportamento anormal. A equipe de operações é alertada sobre as anomalias e entra em contato com um especialista em segurança on-call 24 horas por dia, 7 dias por semana, quando necessário.

2.5 Segurança Física

A IBM mantém normas de segurança física projetadas para restringir o acesso físico não autorizado a datacenters IBM. Existem apenas pontos de acesso limitados nos datacenters, que são controlados por autenticação de dois fatores e monitorados por câmeras de segurança. O acesso somente é permitido para a equipe autorizada que possui acesso aprovado. A equipe de operações verifica a aprovação e emite um badge de acesso que concede o acesso necessário. Os funcionários que recebem esse badge devem entregar outros badges de acesso e somente podem possuir o badge de acesso do datacenter durante o período de sua atividade. O uso de badges é registrado. Os visitantes que não sejam da IBM são registrados ao entrar nas instalações e são acompanhados durante a permanência nas instalações. Áreas de entrega, docas de carregamento e outros pontos em que pessoas desautorizadas possam entrar nas instalações são controlados e isolados.

2.6 Conformidade

A IBM executa auditorias SSAE 16 padrão de indústria (ou seu equivalente) anualmente nos datacenters de produção. A IBM revisa atividades relacionadas a segurança e privacidade para o cumprimento dos requisitos de negócios da IBM. Avaliações e auditorias são realizadas regularmente pela IBM para confirmar a conformidade com suas políticas de segurança de informações. Os funcionários da IBM e os funcionários do fornecedor são submetidos a treinamento completo de segurança e conscientização de força de trabalho anualmente. A equipe é lembrada de seus objetivos de cargo e de sua responsabilidade de atender à conduta ética de negócios, confidencialidade, e às obrigações de segurança da IBM anualmente.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de Disponibilidade para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Documento de Transação. O SLA não é uma garantia.

3.1 Definições

- a. **Crédito de disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado no formato de um crédito com relação a uma futura fatura do Serviço em Nuvem.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um nível de serviço não foi cumprido durante um Mês Contratado.

- c. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do Serviço em Nuvem medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inatividade** – significa período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem, para qual o Cliente tem direito ao uso, não está disponível. Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo em que o Serviço em Nuvem não está disponível devido a:
 - (1) Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - (2) eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastre natural, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - (3) A falha do Cliente em seguir as configurações do sistema e as plataformas suportadas ou a administração do sistema do Cliente, os comandos ou os erros de programação necessários para fornecer conteúdo ou acesso ao Serviço em Nuvem;
 - (4) violação de segurança causada pelo Cliente ou qualquer teste de segurança executado pelo Cliente; ou
 - (5) conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções que o Cliente fornecer à IBM ou que um terceiro fornecer à IBM em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha ao atender um Nível de Serviço.

3.2 Créditos de Disponibilidade

Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 (conforme definido abaixo na seção de Suporte Técnico) para cada Evento com o help desk de suporte técnico da IBM, dentro de 48 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o Evento impactou o seu uso do Serviço em Nuvem. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução.

Uma Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade deve ser enviada ao Representante de Conta IBM do Cliente ou ao Gerente de Sucesso do Cliente IBM não mais do que três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação surgiu.

- a. O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não pode exceder doze por cento (12%) de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.
- b. Para Serviços em Nuvem de pacote configurável (ofertas de Serviços em Nuvem individuais empacotadas e vendidas juntas como uma oferta única por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal combinado único para os Serviços em Nuvem de pacote configurável e não na taxa de subscrição mensal para cada Serviço em Nuvem individual. O Cliente pode apenas submeter Reivindicações relacionadas a um Serviço em Nuvem individual incluído em um pacote configurável em um determinado tempo.

3.3 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço de Cloud durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% da taxa de subscrição mensal* para o Mês Contratado que é o objeto de uma Reivindicação)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Menos de 95,00%	12%

* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, a taxa de subscrição mensal será calculada no preço de lista atual no momento para o Serviço em Nuvem em efeito para o Mês Contratado que é o objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%.

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 em um Mês Contratado.

Exemplo: Total de 500 minutos de Tempo de Inatividade 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 style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutos totais	= 2% do Crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o Mês Contratado
--	---

3.4 Outras informações sobre este SLA

Este SLA é disponibilizado apenas para a empresa do Cliente e não se aplica a reivindicações feitas por um usuário do Serviço em Nuvem ou por qualquer serviço beta ou de avaliação. O SLA aplica-se somente aos Serviços em Nuvem em uso produtivo. Ele não se aplica a ambientes de não produção, incluindo, entre outros ambientes do IBM DemandTec Managed Cloud Preview ou de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou de desenvolvimento.

4. Informações de Autorização e Faturamento

4.1 Definições

Os termos a seguir devem ter os significados determinados abaixo:

Broker – significa um Cliente que representa uma ou mais Empresas CP como seu agente de vendas administrando uma matriz e/ou cobertura de varejo. Broker é autorizado a acessar o Serviço em Nuvem com um Varejista Incluído específico, para Categorias do Produto específicas e apenas em nome de Empresas especificamente denominadas como Empresas de Bens de Consumo Intermediadas.

Empresas de PC Intermediadas – significa uma Empresa de PC que engaja um Broker para administrar sua representação junto a varejistas em relação a planejamento de promoções, envio de ofertas e outras transações.

Bens de Consumo ou BC – significa qualquer artigo ou componente de consumo produzido ou distribuído para venda direta para o consumidor. Por exemplo, "Bens de Consumo" incluem roupas e calçados, comida e bebida, produtos de limpeza e higiene pessoal, bens de consumo duráveis e utensílios domésticos, bens de consumo não duráveis, especialidades e cuidados para animais, mas não incluem automóveis, aviões, instrumentos financeiros, serviços ou imóveis.

Negócios Incluídos – significa a divisão, unidade ou canal de negócios (por exemplo, lojas físicas versus lojas virtuais) em conexão com a qual o Cliente subscreve o uso do Serviço em Nuvem.

Geografia Incluída – significa a geografia na qual o Cliente subscreve o uso do Serviço em Nuvem.

Varejista – significa um Cliente engajado na venda de Bens de Consumo em lotes pequenos ou individuais para consumo direto pelo consumidor.

Vendas Totais – significa dólares de vendas brutas da pessoa jurídica que está inscrita para o Serviço em Nuvem que são derivados da venda de produtos vendidos pelos Negócios Incluídos nos últimos doze meses integrais anteriores ao prazo inicial ou à renovação do prazo.

Termos escritos em maiúsculas não definidos neste instrumento estão definidos no Contrato de Prestação de Serviços em Nuvem.

4.2 Métricas de Encargos

Os Serviços em Nuvem são disponibilizados sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **Unidade de Conversão de Receita em Milhões (MRCU)** é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Unidade de Conversão de Receita é uma medida independente de moeda de uma quantia de Receita relevante para o Serviço em Nuvem. As quantias de Receita em moeda específica devem ser convertidas em RCUs, de acordo com a tabela localizada na Tabela de unidade de Conversão (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Cada autorização de MRCU representa um Milhão de RCUs. Devem ser obtidas autorizações de MRCU suficientes para cobrir o montante da Receita processada ou gerenciada pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade do Cliente.

- b. **Compromisso** é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir cada Consultoria.

Nota: A definição/o escopo de Receita varia de acordo com a oferta de Serviços em Nuvem específica, conforme descrito abaixo:

Serviço em Nuvem	Definição de Receita
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Receita é o Total de Vendas dos Negócios Incluídos gerada pelas vendas de Categorias do Produto incluídas para o Varejista Incluído.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Receita é o Total de Vendas do Fabricante de CPG ou Broker no Varejista.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Receita é definida como a Venda Total dos Negócios Incluídos para o Varejista Incluído.

4.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no DT pode ser calculado de maneira proporcional.

5. Opções de Vigência e Renovação

5.1 Prazo

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 Cliente pode aumentar seu nível de uso do Serviço em Nuvem durante a vigência entrando em contato com a IBM ou seu Parceiro Comercial IBM, e o aumento será confirmado em um Documento de Transação.

5.2 Opções de Renovação da Vigência dos Serviços em Nuvem

O Documento de Transação especificará qual das seguintes opções se aplica à renovação da vigência do Serviço em Nuvem.

5.2.1 Renovação Automática

Quando a renovação for automática, a vigência do Serviço em Nuvem será renovada automaticamente por um prazo de um ano ou pela mesma duração do prazo em expiração se o Cliente não tiver solicitado a rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração do prazo.

5.2.2 Faturamento Contínuo

Quando o faturamento for contínuo, o Cliente continuará a ter acesso ao Serviço em Nuvem após o final da vigência e será cobrado pelo uso do Serviço em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do Serviço em Nuvem e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente deve fornecer aviso de cancelamento por escrito com noventa (90) dias de antecedência. O Cliente será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o término do mês de cancelamento.

5.2.3 Renovação Necessária

Quando o tipo de renovação for especificado como "rescindir", o Serviço em Nuvem será finalizado ao término da vigência e o acesso do Cliente terminará. Para continuar a usar o Serviço em Nuvem além da data de encerramento do prazo, o Cliente deve solicitar um novo Período de Subscrição.

6. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem fica disponível durante o período de subscrição.

Horário de Funcionamento do Suporte Regular por Telefone e E-mail são os seguintes:

- Américas: 6h – 18h Horário do Pacífico, Estados Unidos, Segunda-feira – Sexta-feira
- Europa: 8h – 17h Horário da Europa Central, Segunda-feira – Sexta-feira
- Ásia: 8h – 17h Horário Padrão do Japão, Segunda-feira - Sexta-feira

Suporte após o Horário de Expediente:

O Suporte Após Horário Comercial (fora das horas operacionais regulares estabelecidas acima) está disponível para problemas de Gravidade 1 em dias úteis, fins de semana e feriados.

Canal de Contato de Suporte: 1-866-460-0501

Linha Direta: 1-925-460-9120

Email: dtsupport@us.ibm.com

Portal da web de suporte: <https://support.ibmcloud.com>

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Uma função ou um recurso de negócios de um serviço é severamente restrito no seu uso ou o Cliente está sob o risco de perder prazos de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira
4	Impacto menos 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	Horário comercial de segunda a sexta-feira
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação de consulta ou não técnica	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira

7. Informações Adicionais

7.1 Uso de Dados do Cliente pela IBM

Durante o período de subscrição, dados de Cliente podem ser usados pela IBM para propósitos de pesquisa interna e de mineração de dados, desde que a IBM primeiro remova todas as características de tais dados de cliente que possam revelar a identidade do Cliente ou qualquer aspecto confidencial ou proprietário de processos de negócios internos do Cliente.

7.2 Aviso de Privacidade

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

7.3 Locais de Benefícios Derivados

Quando aplicável, tributos são baseados no(s) local(ais) que está(ão) recebendo o benefício dos Serviços em Nuvem. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do Cliente, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

7.4 Programas Hub and Spoke

O Cliente reconhece que cada um dos Serviços em Nuvem é oferecido como parte de um programa "Hub and Spoke" para uso exclusivo do Cliente com um varejista específico. Isso significa que o varejista participante concedeu à IBM uma licença limitada, não exclusiva, para usar os dados daquele varejista conforme necessário para fornecer esses Serviços em Nuvem aos seus parceiros comerciais de CP. Não é permitido o uso do Serviço em Nuvem ou das vendas de varejistas participantes e dos dados do produto para qualquer outro propósito. No caso dos Brokers, o uso é ainda mais restrito, ficando limitado ao uso com Empresas especificamente denominadas como Empresas de Produtos de Consumo Intermediadas. No caso de um contrato do varejista participante com a IBM ser finalizado por qualquer motivo, a IBM dará ao Cliente um reembolso proporcional das quantias pré-pagas não usadas pelo Cliente com base no número de meses inteiros restantes no prazo do Cliente para o Serviço em Nuvem impactado e o direito do Cliente usar o Serviço em Nuvem será finalizado. Não haverá reembolso para meses parciais não usados.