

IBM Commerce on Cloud

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

1. Serviço em Nuvem

O IBM Commerce on Cloud fornece funcionalidades do aplicativo de vendas e cumprimento. A IBM gerencia a infraestrutura (rede, armazenamento e recursos de computação), fornece atualizações para o aplicativo e mantém a infraestrutura e os controles de segurança e privacidade aplicáveis.

O Serviço em Nuvem foi projetado para permitir que o Cliente implemente Extensões para atender as necessidades de negócios exclusivas do Cliente.

1.1 Subscrições Básicas

A seguir estão descritas as opções de subscrição do Serviço em Nuvem (cada uma sendo uma "Subscrição Básica") disponíveis como o Serviço em Nuvem aplicável. O Documento de Transação identifica quais Subscrições Básicas foram compradas. As referências ao Serviço em Nuvem neste documento se aplicam às Subscrições Básicas compradas.

1.1.1 IBM Commerce Service

O IBM Commerce Service é um serviço em nuvem de comércio eletrônico (e-commerce) que possibilita a venda digital entre empresa e consumidor (B2C), entre empresas (B2B), indiretamente, através de parceiros de canal, ou através de todas estas opções simultaneamente. Os principais recursos incluem:

- a. Marketing de Gerenciamento de Catálogo e Tipos de Promoção
- b. Gerenciamento de Contrato
- c. Navegação e Pesquisa
- d. Suporte à Precificação
- e. Suporte à Integração do Sistema
- f. Criação e Gerenciamento de Múltiplas Fachadas de Loja

1.1.2 IBM Commerce Service Essentials

A oferta IBM Commerce Service Essentials fornece recursos funcionais equivalentes aos do IBM Commerce Service, com as seguintes limitações e diferenças, conforme detalhado na Descrição de Serviço:

- Quatro unidades de Solicitação de Serviço
- Até três meses de configuração incluídos na Subscrição Básica
- Apenas Ambientes de Teste e Produção
- 168 Horas (sete dias) de Objetivo do Tempo de Recuperação e 48 Horas de Objetivo do Ponto de Recuperação para Recuperação de Desastres

1.1.3 IBM Order Management Service

O IBM Order Management Service é um serviço em nuvem de gerenciamento de pedidos em omnichannel que permite que fontes de fornecimento internas e externas 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 armazenamento, financeiros, de impostos, pagamentos e outros processos internos e externos.

O IBM Order Management Service inclui:

- a. Gerenciamento de Pedido Distribuído

Agrega, gerencia e monitora pedidos a partir de todos os canais. O mecanismo de fornecimento inteligente coordena o cumprimento em toda a empresa. Fornece um único repositório de pedido para modificar, cancelar, rastrear e monitorar o ciclo de vida do pedido.

- b. **Visibilidade do Inventário Global**
Consolida informações sobre o inventário de múltiplos sistemas, gerando uma única visualização de toda oferta e demanda. Fornece visualizações de inventário específicas para cada função.
- c. **Logística Reversa**
Vincula diversas solicitações de devolução/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.
- d. **Relatório Operacional**
Fornece recursos de geração relatório com os dados transacionais do Serviço em Nuvem para quaisquer operações diárias 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 apenas amostras de análise de dados do IBM Cognos, linguagens complementares do Cognos, gerenciador de estrutura, estúdio de relatório, consulta dinâmica, módulos de dados e relatórios de amostra. O IBM Cognos Analytics on Cloud pode ser utilizado para gerar até 140 relatórios operacionais por semana, utilizando dados do Serviço em Nuvem dentro dos limites do PoE do Serviço em Nuvem, e não para qualquer outro propósito ou, de outra forma, independente 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 aos Termos de Uso mais recentes disponíveis para o IBM Cognos Analytics on Cloud em <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. No caso de um conflito, os termos desta Descrição de Serviço substituem os Termos de Uso do IBM Cognos Analytics on Cloud. Os termos do IBM Software as a Service Support Handbook para o IBM Cognos Analytics on Cloud são aplicáveis a esta funcionalidade.

1.1.4 IBM Configure Price Quote Service

O IBM Configure Price Quote Service é um Serviço em Nuvem que permite:

- a. **Configurador**
Customizar produtos e serviços com base em múltiplas opções e regras de negócios específicas do item.
- b. **Preços**
Gerenciar e atualizar a precificação de produtos e serviços para os segmentos de mercado aplicáveis ao Cliente.
- c. **Cotação**
Permitir a criação de diversas cotações e permitir a negociação e a conversão da cotação aceita em um pedido.
- d. **Catálogo**
Fornecer informações do catálogo pela cadeia de demandas e gerenciar as vendas de produtos, serviços, pacotes, peças e acessórios.
- e. **Relatório Operacional**
Fornece recursos de geração relatório com os dados transacionais do Serviço em Nuvem para quaisquer operações diárias 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 apenas amostras de análise de dados do IBM Cognos, linguagens complementares do Cognos, gerenciador de estrutura, estúdio de relatório, consulta dinâmica, módulos de dados e relatórios de amostra. O IBM Cognos Analytics on Cloud pode ser utilizado para gerar até 140 relatórios operacionais por semana, utilizando dados do Serviço em Nuvem dentro dos limites do PoE do Serviço em Nuvem, e não para qualquer outro propósito ou, de outra forma, independente 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 aos Termos de Uso mais recentes disponíveis para o IBM Cognos Analytics on Cloud em <http://www-3.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou>. No caso de um conflito, os termos desta Descrição de Serviço substituem os Termos de Uso do IBM Cognos

Analytics on Cloud. Os termos do IBM Software as a Service Support Handbook para o IBM Cognos Analytics on Cloud são aplicáveis a esta funcionalidade.

1.2 Implementação de Atualizações Iniciadas pela IBM

A IBM realiza a manutenção necessária e as atualizações do Serviço em Nuvem que incluem implementação de upgrades, patches e Correções de Segurança (coletivamente, "Atualizações Iniciadas pela IBM"). A implementação de Atualizações Iniciadas pela IBM não conta com relação à alocação mensal de Solicitações de Serviços do Cliente.

Ocasionalmente, Atualizações Iniciadas pela IBM podem suplantam ou depreciar funções, saídas de usuário ou APIs fornecidas pelo Serviço em Nuvem. Por um período de 180 dias após a Atualização Iniciada pela IBM, a IBM continuará oferecendo suporte às funções, saídas de usuário e APIs depreciadas. A IBM fornecerá ao Cliente alternativas de solução prescritas e normas de programação atualizadas da IBM. Antes do fim do período de 180 dias, o Cliente concorda em cessar o uso das funções, saídas de usuário e APIs depreciadas, em remover todas as referências dentro das Extensões e em obedecer à norma de programação atualizada da IBM.

A IBM fornecerá ao Cliente um aviso prévio de 90 dias antes de implementar a Atualização Iniciada pela IBM no Ambiente de Produção e fornecerá ao Cliente um aviso prévio de 30 dias antes de implementar a Correção de Segurança no Ambiente de Produção. A IBM poderá, no entanto, aplicar as Correções de Segurança que considerar necessárias para corrigir vulnerabilidades e exposições significativas nas camadas do aplicativo e da infraestrutura do Ambiente de Produção, sem aviso ou período de teste do Cliente.

A IBM fornecerá ao Cliente um período de 60 dias para testes em todos os Ambientes de Não Produção antes de promover a Atualização Iniciada pela IBM para os Ambientes de Pré-produção e de Produção. A IBM fornecerá ao Cliente um período de teste de 30 dias em todos os Ambientes de Não Produção antes de promover a Correção de Segurança para os Ambientes de Pré-produção e de Produção (coletivamente, o "Período de Teste de Garantia de Qualidade" aplicável).

Após a conclusão da Atualização Iniciada pela IBM do Cliente dentro do Período de Teste de Garantia de Qualidade, o Cliente notificará a IBM sobre quaisquer problemas, ou avisará que a IBM pode promover a Atualização Iniciada pela IBM para os Ambientes de Pré-produção e de Produção dentro dos 15 dias subsequentes à aprovação do Cliente.

Se uma Atualização Iniciada pela IBM permanecer não implementada no Ambiente de Produção após a expiração do Período de Teste de Garantia de Qualidade devido a um problema localizado dentro de uma Extensão:

- a. o Cliente terá 15 dias para resolver o problema e conceder permissão para promover a Atualização Iniciada pela IBM;
- b. quaisquer garantias fornecidas no Contrato não se aplicarão ao Serviço em Nuvem;
- c. a IBM poderá cobrar o Cliente pelos custos adicionais incorridos pela IBM no suporte ao Serviço em Nuvem não atualizado; e
- d. a IBM poderá, a seu critério, fornecer ao Cliente um aviso prévio de 30 dias informando que o acesso do Cliente ao Serviço em Nuvem será suspenso, a menos que a Atualização Iniciada pela IBM tenha sido promovida no Ambiente de Produção. Não obstante o disposto acima, se a IBM não puder promover uma Atualização Iniciada pela IBM porque o Cliente se recusa a dar o consentimento devido a um problema complexo não resolvido, a IBM, a seu critério, poderá trabalhar com o Cliente para definir um plano de correção e de promoção acordado mutuamente.

Se a IBM determinar que, como resultado da não promoção de uma Atualização Iniciada pela IBM no Ambiente de Produção, existe uma vulnerabilidade de segurança de alta gravidade ou que tal vulnerabilidade potencialmente existe, a IBM poderá suspender imediatamente o acesso do Cliente ao Serviço em Nuvem até que a Atualização Iniciada pela IBM seja promovida.

Caso a Atualização Iniciada pela IBM permaneça não implementada no Ambiente de Produção devido a um Problema de Extensão, ou caso a falta de permissão do Cliente para promover a mudança não tenha ocorrido devido ao efeito da Atualização Iniciada pela IBM nas Extensões, o Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a IBM de responsabilidades contra qualquer reivindicação de terceiro que tenha surgido em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem após o Período de Teste de Garantia de Qualidade na medida em que tal reivindicação poderia ter sido evitada pela implementação da Atualização Iniciada pela IBM.

1.3 Extensões

As extensões permitem que o Cliente configure o Serviço em Nuvem para atender as necessidades de negócios do Cliente, criando extensões de software no Aplicativo do Serviço em Nuvem. As extensões são conteúdo fornecido 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) O Cliente concorda em cumprir os Padrões de Ofertas relativos ao desenvolvimento e à entrega de Extensões.
 - (2) 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.
 - (3) 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.
 - (4) O Cliente concorda em ter em vigor um programa para evitar que malwares, inclusive vírus, cavalos de troia, recusa de serviço e outras tecnologias disruptivas e ocultas, sejam incluídos nas Extensões.
 - (5) 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.
 - (6) 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.
 - (7) O Cliente é responsável por treinar e manter a equipe com níveis de conhecimento e qualificação apropriados para trabalhar com o Serviço em Nuvem e as Extensões durante o período de subscrição. Qualquer treinamento ou assistência educacional necessária ocorrerá às custas 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, exceto entre a IBM e suas afiliadas, às custas do Cliente. A IBM fornecerá tal treinamento ao Cliente, mediante solicitação do Cliente, por um encargo adicional.
 - (8) O Cliente, ou seus licenciadores, reterão todos os direitos, propriedades e prerrogativas ou licenças das Extensões fornecidas à IBM para hospedagem com o Serviço em Nuvem. O Cliente declara e garante à IBM que possui todos os direitos necessários para fornecer as Extensões do Cliente à IBM para o propósito de hospedagem com o Serviço em Nuvem e que nem as Extensões do Cliente nem a hospedagem pela IBM com o Serviço em Nuvem violam uma patente ou direitos autorais de terceiros.
 - (9) O Cliente concede à IBM, em uma base global, livre de royalty, totalmente paga, revogável e sublicenciável, todos os direitos e licenças, e concorda em obter e manter prontamente em efeito os Consentimentos Requeridos para todas as Extensões, necessários para a IBM e seus subcontratados hospedarem as Extensões e, de outra forma, executarem suas obrigações. Mediante solicitação, o Cliente fornecerá à IBM provas de quaisquer destes direitos, licenças ou Consentimentos Requeridos. A IBM estará dispensada de suas obrigações até o limite em que elas sejam afetadas pela falha do Cliente em obter e fornecer prontamente à IBM quaisquer destes direitos, licenças ou Consentimentos Requeridos. Neste parágrafo, "Consentimentos Requeridos" significa quaisquer consentimentos, licenças ou autorizações necessárias para fornecer à IBM e seus subcontratados o direito ou a licença para acessar, usar e/ou modificar as Extensões em formulário eletrônico e em outros

formulários, exclusivamente conforme necessário para prestação nos termos desta Descrição de Serviço, inclusive criar obras derivadas, sem infringir a propriedade ou os direitos de propriedade intelectual dos provedores, licenciadores ou proprietários de tais Extensões.

- (10) O Cliente garantirá que o código, os dados e outros artefatos introduzidos pelo Cliente por meio das Extensões, não aumentem o risco da segurança, ou exijam requisitos de certificação adicionais, a menos que acordado expressamente pela IBM por meio de uma emenda ou anexo a esta Descrição de Serviço. Sem limitar qualquer um dos termos acima, o Cliente irá: (a) executar varreduras de vulnerabilidade do aplicativo da web e do código estático em todas as Extensões para identificar quaisquer riscos à segurança; e (b) divulgar à IBM, por escrito, a existência de qualquer risco que tenha sido identificado por uma varredura de vulnerabilidade que esteja incluído ou seja fornecido em conjunto com as Extensões.
- b. O Cliente é responsável por implementar e executar todos os testes de Extensões nos Ambientes de Não Produção aplicáveis.
- c. Antes da Data de Ativação, o Cliente implementará Extensões nos Ambientes de Pré-Produção, Produção e Recuperação de Desastre, conforme aplicável.
- d. Após a Data de Ativação do Cliente, a IBM implementará Extensões nos Ambientes de Pré-Produção, Produção e Recuperação de Desastre, conforme aplicável, por meio de uma Solicitação de Serviço.
- e. Implementações adicionais dos Ambientes de Integração, Teste, Pré-Produção ou Produção a serem executadas pela IBM em suporte às Extensões, tal como a criação de Extensões ou a ativação de outros componentes integrados, podem estar descritas em uma descrição de serviço distinta entre a IBM e o Cliente e estarão sujeitas a encargos separados faturados de acordo com os termos e encargos contidos em tal descrição de serviço.

1.4 Ambientes do Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem básico 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 Básica, a IBM fornece um de cada um dos ambientes a seguir. 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 deverá ser implementado várias vezes por dia, a fim de chegar a uma construção que esteja pronta para ser implementada no Ambiente de Teste. Não incluído na oferta do IBM Commerce Service Essentials.
- **Ambiente de Teste, também conhecido como Ambiente de Garantia de Qualidade**

Fornecer uma única instância funcionalmente equivalente à instância de produção, bem como a infraestrutura de apoio normalmente utilizada para garantia 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 em preparação para a promoção final para ambientes como Pré-produção, Produção e Recuperação de Desastre, onde 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. Este Ambiente é mantido para padrões de produção operacional e de conformidade o tempo todo, mas não é coberto pelo Acordo de Nível de Serviço. Esta é a localização primária para o teste de aceitação de usuário conduzido pelo Cliente e para avaliação/teste de desempenho final antes do lançamento em Produção. Não incluído na oferta do IBM Commerce Service Essentials.
- **Ambiente de Produção**

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 transações.

- Ambiente de Recuperação de Desastre
Fornece uma réplica de produção limitada capaz de hospedar os volumes de subscrição que é sincronizada com o Ambiente de Produção e mantida inativa na infraestrutura de Pré-Produção. O Ambiente de Recuperação de Desastre é mantido em um estado sempre pronto para o caso inevitável do datacenter de produção ficar irrecuperável e a IBM declarar um Evento de Desastre. Quando o Ambiente de Recuperação de Desastre for ativado, o Ambiente de Pré-Produção ficará indisponível. Não incluído na oferta do IBM Commerce Service Essentials.

1.5 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)
Fornecida para comunicação interprocessual (IPC) ou para comunicação entre encadeamentos no mesmo processo. Isto permite que o Serviço em Nuvem, por meio de conexões de saída do Serviço de Mensagens Java (JMS), seja um terminal para redes de 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.
- Protocolo de Transferência de Arquivos Seguro (SFTP) ou Protocolo de Transferência de Arquivos SSH
Um protocolo de rede que fornece acesso a arquivos, transferência de arquivos e gerenciamento de arquivos através de um fluxo de dados confiável e seguro. O Serviço em Nuvem fornece um servidor SFTP para transferências de arquivos de entrada destinadas a serem consumidas pelas Extensões. A transferência de saída de dados e relatórios a partir do Serviço em Nuvem pode ser realizada por meio de um cliente SFTP baseado em Java, integrado no Aplicativo ou nas Extensões. As transferências de SFTP requerem criptografia no nível do arquivo para proteger os dados em repouso.

1.6 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 de Infraestrutura em Nuvem
Monitoramento do funcionamento e do bom desempenho da plataforma de infraestrutura em nuvem;
 - Monitoramento de Aplicativo
Monitoramento do funcionamento e do 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 do 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 e 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. Isto 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.

1.7 Backup

A IBM fará backup dos dados de Produção, Pré-Produção e Recuperação de Desastre no mínimo uma vez por dia em um armazenamento em disco local. Os dados incluem configuração da infraestrutura principal, configuração do produto, Extensões e arquivos requeridos para recuperar um sistema com falha. Os backups locais serão movidos para um local de armazenamento remoto, à noite, e retidos por sete dias. Os backups aumentam o Plano de Recuperação de Desastres.

1.8 Recuperação de Desastre

Exceto para o IBM Commerce Service Essentials, a IBM fornecerá ao Cliente recursos de recuperação para uma instalação de recuperação de desastre da Camada 3 para o Ambiente de Produção do Cliente. A IBM executará a Recuperação de Desastre usando os esforços comercialmente razoáveis para restaurar o Serviço em Nuvem com um Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) de 48 horas e com um Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO) de 24 horas. Quando o Ambiente de Recuperação de Desastre for ativado, o Ambiente de Pré-Produção ficará indisponível.

Para o IBM Commerce Service Essentials, a IBM fornecerá recursos de recuperação para um datacenter disponível com recursos equivalentes para o Ambiente de Produção do Cliente. A IBM executará a Recuperação de Desastre usando os esforços comercialmente razoáveis para restaurar o Serviço em Nuvem com um Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) de 168 horas e com um Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO) de 48 horas.

No caso de um Desastre declarado pela IBM, a IBM se comunicará com o Cliente, de hora em hora, para informar o status do processo de recuperação, inclusive o progresso relacionado ao Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) e ao Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO).

1.9 Alocação de Armazenamento de Dados

A alocação de armazenamento de dados do Cliente é destinada ao Ambiente de Produção e inclui armazenamento dimensionado para reter dois (2) anos de histórico de Linhas de Pedido para as quais o Cliente está autorizado conforme especificado no Documento de Transação. No caso dessas limitações serem excedidas com base nos eventos de armazenamento do sistema, o Cliente será responsável pelos encargos de alocação de armazenamento adicional.

1.10 Serviço de E-mail de Infraestrutura Compartilhada (Somente Saída)

A entrega de mensagens de saída compartilhada é fornecida como parte do Serviço em Nuvem. Os clientes podem configurar o aplicativo para utilizar estes recursos compartilhados para e-mails cruciais não relacionados aos negócios, notificações, e-mails de status do nível do sistema e/ou alertas de e-mail. O Serviço em Nuvem pode ser usado para e-mails transacionais sem encargos, no entanto, a IBM não garante a entrega, não fornece suporte para campanhas de e-mail em massa nem soluciona problemas de e-mail, tal como spam oriundo de sistemas de e-mail de terceiros. O Cliente pode contratar um serviço de e-mail distinto (por exemplo: IBM Marketing Cloud) para entrega de e-mail garantida, opções de entrega aprimoradas e suporte de e-mails transacionais e campanhas de marketing (e-mails em massa). As integrações com o serviço de e-mail de terceiros requerem a execução de tal serviço por meio das Extensões e irão requerer um contrato distinto com o provedor.

1.11 Configuração do Serviço em Nuvem e Prontidão de Produção

A IBM fornecerá um período de tempo, com base na Subscrição Básica, para realizar atividades de configuração para preparar o Serviço em Nuvem para Prontidão de Produção. As subscrições do: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service e 3) IBM Configure Price Quote Service incluem um período de configuração de até seis (6) meses. O IBM Commerce Service Essentials inclui um período de configuração de até três (3) meses. As atividades de configuração incluem:

- a. fornecimento dos ambientes do Serviço em Nuvem;

- b. instalação da versão mais recente do Aplicativo, com todas as correções aplicáveis, nos Ambientes de Aplicativos;
- c. estabelecimento da conectividade de rede e de interconexões com sistemas responsáveis pela administração do Cliente; e
- d. preparação do Ambiente de Produção para permitir que o Cliente conclua a implementação inicial das Extensões do Cliente.

Se as atividades de configuração, por motivos que estão fora do controle da IBM, durarem mais do que o período de configuração aplicável, será cobrado do Cliente um encargo de Configuração Sob Demanda para cada mês. As atividades de configuração não incluem serviços de implementação (inclusive customização, configuração e implementação da solução de e-commerce do Cliente suportada pelos Serviços em Nuvem ou, de outra forma, para atender necessidades técnicas ou de negócios específicas do Cliente – inclusive requisitos volumétricos, aparência, requisitos de interface, entre outros, e a construção de Extensões), que serão tratados sob um Contrato de Prestação de Serviços distinto.

A "Prontidão de Produção" ocorre quando os critérios a seguir são atendidos: (1) as atividades de configuração foram concluídas; e (2) o Cliente concluiu a implementação inicial das Extensões no Ambiente de Produção.

Os encargos de subscrição do Serviço em Nuvem, conforme identificado no Documento de Transação, começam na Prontidão de Produção.

2. Serviços Opcionais

2.1 Ambientes Opcionais

Os ambientes opcionais a seguir estão disponíveis para complementar o Serviço em Nuvem básico ou como um ambiente independente:

a. Ambiente de Integração

Fornecer um Ambiente de Integração que pode ser usado para gerenciar fluxos de código separados ou para testes. A opção Ambiente de Integração não inclui uma alocação de Solicitação de Serviço. As opções a seguir estão disponíveis:

- (1) IBM Commerce Service Integration Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Integration Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option

b. Ambiente de Teste

Fornecer um Ambiente de Teste que pode ser usado para gerenciar fluxos de código separados ou para testes. A opção Ambiente de Teste não inclui uma alocação de Solicitação de Serviço. As opções a seguir estão disponíveis:

- (1) IBM Commerce Service QA Environment Option
- (2) IBM Order Management Service QA Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option

c. Ambiente Piloto

Fornecer um Ambiente de Produção para um subconjunto de clientes que é mantido nos padrões de produção por até 12 meses. Esta opção opera em padrões de produção e fornece a capacidade de testar com os consumidores em tempo real. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) e a recuperação de desastre estão excluídos. A opção de Ambiente Piloto inclui uma alocação de vinte (20) unidades de Solicitação de Serviço de trinta (30) minutos. As opções a seguir estão disponíveis:

- (1) IBM Commerce Service Pilot Environment Option
- (2) IBM Order Management Service Pilot Environment Option
- (3) IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

A opção Ambiente Piloto não está disponível como um complemento para o IBM Commerce Service Essentials.

2.2 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 é exigida pelo Serviço em Nuvem apenas se uma conexão de integração não estiver criptografada ou protegida adequadamente, por meio da Internet. Para alta disponibilidade são necessários circuitos redundantes. A VPN não está incluída na Subscrição Básica e é um Complemento opcional que pode ser comprado para o Serviço em Nuvem. A VPN está disponível por meio da parte opcional IBM Commerce on Cloud Add-on VPN.
- c. **Conexão Direta com o SoftLayer**
Utiliza uma conexão Single Mode Fiber (SMF) a partir do local remoto do Cliente com um Ponto de Presença do SoftLayer, por meio de um serviço de transportadora fornecido pelo Cliente, tais como, entre outros, Multiprotocol Label Switching (MPLS) ou Metro Area Network (MAN) etc. Para alta disponibilidade são necessários circuitos redundantes, os quais podem ser encerrados para separar locais dentro da rede do SoftLayer. A Conexão Direta não está incluída na Subscrição Básica e é um Complemento opcional que pode ser comprado para o Serviço em Nuvem.
- d. **Rede de Entrega de Conteúdo (CDN)**
Dependendo das necessidades dos negócios, pode ser necessário aprimorar o desempenho para o usuário final. Os usuários finais podem ser compradores de e-commerce ou responsáveis pelo atendimento ao consumidor, que, pela natureza do negócio, estejam em uma região específica ou em diversas regiões. A CDN não está incluída no Serviço em Nuvem. O Cliente é responsável pela avaliação, fornecimento e compra de uma CDN de terceiros, conforme necessário para atender as necessidades de desempenho do Cliente.

2.3 Complementos do Serviço em Nuvem

- a. Os complementos a seguir estão disponíveis para cada um dos Base Subscriptions, a menos que seja especificado de outra forma:
 - (1) **IBM Call Center for Commerce on Cloud**
Visibilidade de demonstrativos de atendimento ao consumidor e execução de processos de vendas e pedidos dentro do IBM Commerce ou dentro dos IBM Order Management Services.
 - (2) **IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade (exceto para IBM Commerce Service Essentials)**
Fornece continuidade aprimorada dos negócios com Objetivo de Tempo de Resposta (RTO) de quatro horas e Objetivo do Ponto de Recuperação (RPO) de duas horas.
 - (3) **IBM Commerce on Cloud Add-on Storage (exceto para IBM Commerce Service Essentials)**
 - (4) **IBM Commerce on Cloud Add-on VPN**
 - (5) **IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB**
Conecta o Serviço em Nuvem a um datacenter remoto utilizando um circuito físico de 1 Gigabit que usa o MPLS, o MAN ou um circuito privado semelhante.
 - (6) **IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB**
Conecta o Serviço em Nuvem a um datacenter remoto utilizando um circuito físico de 10 Gigabit que usa o MPLS, o MAN ou um circuito privado semelhante.
 - (7) **IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support**
Permite o suporte para problemas de gravidades diferentes de 1 em um segundo ou terceiro fuso horário adicional.

- b. O complemento a seguir está disponível somente para a Subscrição Básica do IBM Commerce Service:
 - (1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
Permite que o Cliente customize produtos e serviços complexos, dentro do armazenamento da web, com base em múltiplas opções e regras de negócios específicas do item.
- c. O complemento a seguir está disponível somente para a Subscrição Básica do IBM Commerce Service Essentials:
 - (1) IBM Commerce Service Essentials Add-on Storage
- d. Os complementos a seguir estão disponíveis somente para a Subscrição Básica do IBM Order Management Service:
 - (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Cria ordens de compra (OC) 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 respectivas Ordens de Compra.
 - (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
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.
 - (3) IBM Order Management Pricing
Proporciona precificação baseada em regras, com base nos pedidos configurados como um serviço comum de precificação de canal cruzado.
 - (4) IBM Order Management Quoting
Permite a criação e a negociação de propostas, automatiza o processo de aprovação e impõe regras para definição de preço.
 - (5) IBM Order Management Configurator
Permite que clientes, representantes de vendas e parceiros do canal customizem produtos e serviços complexos, com base em múltiplas opções e regras de negócios específicas do item.
 - (6) IBM Order Management Store
Permite que a visualização global do inventário de armazenamento físico seja gerenciada por funcionários da loja:
 - (a) Verificações do inventário e realização de pedido em tempo real
 - (b) Opções alternativas de preenchimento
 - (i) Retirada em loja
 - (ii) Envio a partir da loja
 - (iii) Remessa direta a partir do centro de distribuição
 - (c) Pedidos especiais
 - (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Permite que Usuários da Loja usem informações avançadas do local do inventário (onde o inventário pode ser encontrado na loja) e recursos avançados como a seleção de lote de múltiplos pedidos em um passeio pela loja.

2.4 Serviços de Pagamento por Uso

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. Este serviço deverá ser solicitado com, pelo menos, 60

dias de antecedência dos meses em que o burst esperado ocorrerá. O recurso de burst se aplica às seguintes ofertas:

- O IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability aplica-se ao IBM Commerce Service e ao IBM Commerce Service Essentials.
- IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability

2.5 Serviços de Configuração e Serviços de Configuração Sob Demanda

- a. Os serviços de Configuração Sob Demanda estão disponíveis para cada oferta de Subscrição Básica superior ao período de configuração de seis meses, caso a Prontidão de Produção não seja atingida dentro de, no máximo, seis meses. Os encargos da parte de Configuração Sob Demanda serão cobrados para cada mês em que o Serviço em Nuvem não atingiu o estado de Prontidão de Produção. Os seguintes serviços de Configuração Sob Demanda estão disponíveis:
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce Service Essentials On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Este serviço de Configuração estabelece as Horas de Solicitação de Serviço adicionais a serem disponibilizadas ao Cliente para uso acima das Horas de Solicitação de Serviço mensais incluídas com a Subscrição Básica.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Este serviço de Configuração estabelece a oferta de 1 GB de Conexão Direta disponível em uma subscrição. O serviço de Configuração é necessário para facilitar o uso desta oferta.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Este serviço de Configuração estabelece a oferta de 10 GB de Conexão Direta disponível em uma subscrição. O serviço de Configuração é necessário para facilitar o uso desta oferta.

3. Descrição da Privacidade e Segurança dos Dados

Este Serviço em Nuvem segue os Princípios de Privacidade e Segurança de Dados da IBM, que estão disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, e quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nas políticas de segurança de dados da IBM não comprometerá a segurança do Serviço em Nuvem.

O Serviço em Nuvem criptografa o conteúdo durante a transmissão de dados entre a rede IBM e as redes ou máquinas de terminal, dependendo do protocolo usado. A IBM recomenda, mas não exige, que os dados sejam protegidos por meio da criptografia de nível de arquivo enquanto estiverem em repouso, a menos que contenham Informações de Identificação Pessoal (PII), nesse caso eles devem ser criptografados. O Cliente é responsável por assegurar que a transferência do conteúdo seja por meio de um protocolo seguro (por exemplo, SFTP) durante a transmissão dos dados.

3.1 Privacy Shield

Este Serviço em Nuvem é incluído na certificação Privacy Shield da IBM quando o Cliente opta por hospedar conteúdo nos Estados Unidos e está sujeito à Política de Privacidade Privacy Shield da IBM, disponível em http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3.2 Informações Pessoais e Conteúdo Regulado

Este Serviço em Nuvem não foi concebido para atender a nenhum requisito de segurança específico para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este Serviço em Nuvem atende às necessidades do Cliente com relação ao tipo de conteúdo que o Cliente usa em conjunto com o Serviço em Nuvem. Não são permitidos dados regulados e sigilosos no Serviço em Nuvem, a menos que expressamente especificado nesta seção ou por acordo por escrito entre a IBM e o Cliente.

O Serviço em Nuvem pode ser usado para processar, armazenar, transmitir e derivar informações de Informações de Identificação Pessoal do Cliente, de usuários e da equipe do Cliente e de outros indivíduos que possam acessar o Serviço em Nuvem, onde permitido por lei. Outros tipos de dados sigilosos regulados, tais como Informações de Identificação Pessoal Sigilosas e Informações Pessoais

de Saúde, não são permitidas no Serviço em Nuvem. Os dados sigilosos regulados (PII, SPII, PCI) da Conta e o Conteúdo Regulado só podem ser transacionados e armazenados dentro dos Ambientes de Produção e Recuperação de Desastre.

3.3 Dados da Conta do Setor de Cartões de Pagamento (PCI)

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

Se necessário, o Serviço em Nuvem permitirá que Dados da Conta do PCI atravessem a rede e sejam processados em imagens do servidor dentro da DMZ e da camada do Aplicativo. Os Dados da Conta do PCI podem ser processados na memória e encaminhados ao provedor de pagamento do Cliente, mas não têm permissão para serem transferidos ao 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, o Padrão de Segurança de Dados do Setor de Cartão de Pagamento (PCI DSS) para esses 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), que contém um Atestado de Conformidade (AOC), ou por meio de um método de relatório apropriado, conforme especificado pelo Padrão de Segurança de Dados do Setor de Cartão de Pagamento.

4. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas aos Ambientes de Produção.

4.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente ser primeiramente impactado por um evento que afete a disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável 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 momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado e não inclui:

- a. o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
- b. causas que vão além do controle da IBM;
- c. problemas com o conteúdo, a tecnologia, os designs ou as instruções do Cliente ou de terceiros;
- d. configurações e plataformas do sistema não suportadas ou outros erros do Cliente;
- e. incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente;
- f. Extensões;
- g. a falha de Extensões ao utilizar ou chamar, ou ao estender corretamente, a API apropriada ou a Saída de Usuário do Serviço;
- h. o uso incorreto de uma API ou de uma funcionalidade de Serviço;
- i. qualquer configuração ou mudança fora do controle da IBM que impacte a disponibilidade;
- j. A incapacidade da IBM de promover uma Correção de Segurança na produção como resultado da recusa do Cliente em aprovar tal promoção ou outras ações tomadas pelo Cliente para bloquear tal promoção; ou
- k. o uso do Serviço em Nuvem além dos limites dos Padrões de Oferta aplicáveis.

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.

Para Serviços em Nuvem em pacote configurável (ofertas de Serviços em Nuvem individuais agrupadas e vendidas juntas como uma oferta única por um preço único combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado a partir do preço único combinado mensal para o Serviço em Nuvem em pacote configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço em Nuvem individual. O Cliente pode submeter apenas reivindicações relacionadas a um Serviço em Nuvem individual incluído em um pacote configurável em um determinado momento.

4.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Reparação (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
<99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

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

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: a quantidade total de minutos em um mês contratado, menos a quantidade total de minutos de tempo de inatividade no mês contratado, dividida pela quantidade total de minutos no 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/> 43.200 minutos totais	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,8% de disponibilidade durante o mês contratado
---	---

4.3 Exclusões

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) não se aplica ao seguinte: (1) Ambiente Piloto; (2) se o Cliente não cumpriu com qualquer obrigação material sob a Descrição de Serviço ou o Contrato, incluindo, dentre outros, os níveis de subscrição comprados ou a violação de qualquer obrigação de pagamento constante no Documento de Transação; (3) a incapacidade da IBM de promover uma Correção de Segurança na produção como resultado da recusa do Cliente de aprovar tal promoção ou outras ações executadas pelo Cliente para bloquear tal promoção; (4) Extensões; a falha de Extensões para usar ou chamar, ou ampliar adequadamente, a API apropriada ou a Saída do Usuário do Serviço em Nuvem; (5) uso incorreto de uma API do Serviço em Nuvem ou de uma funcionalidade do Serviço em Nuvem; ou (6) qualquer configuração ou mudança fora do controle da IBM que impacte a disponibilidade.

5. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por telefone, e-mail e por um sistema de relatório de problemas on-line. A IBM disponibilizará o IBM Software as a Service Support Handbook, localizado on-line em http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf, que fornece informações de contato do suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta distinta.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes 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	Menor impacto nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está passível de uso e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma solicitação ou consulta não técnica.	Dentro de 1 dia útil

5.1 Triagem do Caso de Suporte

Como parte do Serviço em Nuvem, a equipe da IBM fornecerá gerenciamento de caso envolvendo problemas com o Serviço em Nuvem ("Triagem do Caso de Suporte") por meio do Cliente ou de um Terceiro Autorizado. Como parte da Triagem do Caso de Suporte, a IBM investigará o problema por meio de tarefas de diagnóstico. Se restar determinado que a causa está relacionada ao Serviço em Nuvem, às Extensões suportadas pela IBM (as quais o Cliente contratou com a IBM sob um contrato distinto) ou à infraestrutura, a IBM gerenciará o caso até a resolução do problema. Se a solução precisar ser fornecida a partir de uma área de responsabilidade do Cliente, a IBM fornecerá qualquer diagnóstico relevante não coberto no processo de triagem para ajudar o Cliente, ou Terceiro Autorizado do Cliente, na resolução do problema e continuará fornecendo o gerenciamento do caso por meio de ferramentas de gerenciamento de caso.

5.2 Janelas de Manutenção

Atualmente, estão planejadas janelas de manutenção semanais padrão da IBM para o Serviço em Nuvem. Estas Janelas de Manutenção são uma oportunidade para o Cliente solicitar que os releases de aplicativos sejam aplicados ao seu Ambiente de Produção. Pode haver restrições e é necessária uma coordenação com a IBM. Estas janelas de manutenção não significam necessariamente que os Serviços em Nuvem estarão inativos ou indisponíveis e as interrupções do Serviço serão minimizadas por atividades da IBM. Se o Cliente tiver atividades de manutenção para suas extensões, essa atividade de manutenção deverá ser executada durante as janelas de manutenção. A IBM notificará o Cliente caso os Serviços em Nuvem fiquem indisponíveis durante as janelas de manutenção, e o tempo de inatividade planejado do Serviço em Nuvem para manutenção não excederá oito horas em um mês civil.

Poderão ocorrer outros tempos de inatividade planejados e não planejados (emergenciais) e o Cliente será notificado sobre a indisponibilidade dos Serviços em Nuvem com pelo menos um dia útil de antecedência, a menos que a vulnerabilidade, o risco de perda ou a integridade do Serviço sejam considerados muito altos pela IBM.

6. Informações de Autorização e Faturamento

6.1 Métricas de Encargos

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

- a. **Centenas de Milhar de Linhas de Pedido** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Pedido significa qualquer tipo de documento definido no Serviço em Nuvem. Linhas de Pedido são os itens de linha em um Pedido. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Linhas de Pedido gerenciadas ou processadas pelo Serviço em Nuvem, arredondadas para cima até a Centena de Milhar mais próxima, durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Milhar de Linhas de Pedido** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Pedido significa qualquer tipo de documento definido no Serviço em Nuvem. Linhas de Pedido são os itens de linha em um Pedido. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Linhas de Pedido gerenciadas ou processadas pelo Serviço em Nuvem, arredondadas para cima até o Milhar mais próximo, durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve ter autorizações separadas e vinculadas para cada Usuário Autorizado distinto que tenha recebido acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por qualquer meio. -Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- d. **50 Usuários Autorizados** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve ter autorizações separadas e vinculadas para cada Usuário Autorizado distinto que tenha recebido acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por qualquer meio. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Usuários Autorizados com acesso ao Serviço em Nuvem, arredondadas para cima até a cinquentena mais próxima, durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- e. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- f. **Hora** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Devem ser obtidas autorizações de Hora suficientes para cobrir o número total de Horas do Serviço em Nuvem, completas ou parciais, usadas durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- g. **Conexão** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Conexão é um link ou uma associação de um banco de dados, aplicativo, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo para o Serviço em Nuvem. Deverão ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Conexões que foram ou são feitas com o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- h. **Terabyte** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Terabyte são 2 elevado a 40ª potência de bytes. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Terabytes processados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

6.2 Termos Adicionais de Encargos

O IBM Configure Price Quote Service está disponível sob a métrica de encargos de 50 Usuários Autorizados. O Cliente deverá ter autorizações suficientes para seus usuários de Vendas Diretas e usuários de Vendas de Parceiro separadamente e, a título de esclarecimento, uma autorização para 50 Usuários Autorizados não pode ser aplicada a ambos os usuários, de Vendas Diretas e de Vendas de

Parceiro. Os usuários de "Vendas Diretas" são os representantes dos funcionários do Cliente que configuram e cotam preços para produtos complexos ou de item multilinha para os consumidores em potencial do Cliente. Os usuários de "Vendas de Parceiro" são empregados pelos revendedores ou distribuidores do Cliente.

6.3 Encargos de Configuração e Configuração Sob Demanda

Os encargos de configuração serão aplicáveis de acordo com os encargos e termos de faturamento especificados no Documento de Transação.

6.4 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.

6.5 Encargos de Pagamento por Uso

Os Encargos de Pagamento por Uso, conforme especificado no Documento de Transação, se aplicarão quando o Cliente solicitar a ativação da parte de pagamento por uso.

7. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem inicia quando da Prontidão de Produção, conforme descrito nesta Descrição de Serviço, e continua até a Data de Encerramento especificada 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.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível após o período de vigência inicial, mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

8. Disposições Gerais

8.1 Solicitações de Serviço

Uma "Solicitação de Serviço" é uma solicitação do Cliente que está fora do suporte ao Serviço em Nuvem padrão, com a qual a IBM pode fornecer assistência ou executar serviços em nome do Cliente. Alguns exemplos de uma possível Solicitação de Serviço podem incluir, entre outros, o seguinte: (1) solicitações de dados – atualizações de dados, configuração do banco de dados, consultas de banco de dados; (2) operações de arquivo – localizar, mover, analisar, fornecer arquivos; (3) reinicializações solicitadas pelo Cliente fora das Janelas de Manutenção – Aplicativo ou servidor; (4) resolução de problemas de entrada gerados pelo usuário, por exemplo, problema no qual um usuário afetou inadvertidamente a integridade de dados do Aplicativo, o que pode ser resolvido somente via intervenção técnica; (5) manutenção do ponto de integração envolvendo dependências de terceiros ou parceiros de serviço; (6) mudança de uma regra de firewall não relacionada a um problema de suporte do Serviço em Nuvem; (7) a execução de um relatório no banco de dados; (8) mudanças no esquema do banco de dados (DB); (9) mudanças de ponto de integração que requerem mudanças na infraestrutura, ou seja, firewalls, sistema de mensagens etc.; e (10) pequenas mudanças de dados.

Cada Solicitação de Serviço é medida em unidades de 30 minutos. Por exemplo, Solicitações de Serviço que exijam 30 minutos ou menos dos serviços de suporte contam como uma Solicitação de Serviço na alocação mensal. Solicitações de Serviços que requerem uma hora de serviços de suporte contam como duas Solicitações de Serviços na alocação mensal. Unidades de Solicitação de Serviço não usadas não ficam acumuladas para o próximo mês. Conforme necessário, unidades de Solicitação de Serviço mensais adicionais podem ser adquiridas.

O Serviço em Nuvem inclui uma alocação mensal de unidades de Solicitação de Serviço com base na subscrição adquirida. Cem (100) unidades de Solicitação de Serviço estão incluídas nas ofertas básicas do: 1) IBM Commerce Service; 2) IBM Order Management Service; e 3) IBM Configure Price Quote Service.

Quatro (4) unidades de Solicitação de Serviço estão incluídas na oferta do IBM Commerce Service Essentials.

8.2 Referência do Cliente

O Cliente concorda que a IBM pode citar o nome da empresa do Cliente e a natureza geral do Serviço em Nuvem e dos serviços relacionados fornecidos ao Cliente pela IBM para outros clientes e clientes em potencial da IBM, como uma indicação da experiência da IBM, a menos que o Cliente e a IBM tenham especificamente acordado em contrário, por escrito.

8.3 Uso de Dados do Cliente pela IBM

A IBM poderá compilar e analisar dados anônimos e agregados relacionados ao uso dos Serviços em Nuvem pelo Cliente e poderá preparar relatórios, estudos, análises e outros produtos do trabalho resultantes desta compilação e análise (coletivamente, os "Dados Compilados"). A IBM retém todos os direitos de propriedade em relação aos Dados Compilados. A IBM poderá copiar os dados do Cliente em um servidor de Teste dentro do Ambiente de Teste para o propósito exclusivo de testar e melhorar a qualidade dos produtos IBM.

8.4 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:

- a. A IBM irá, sem encargo adicional e mediante solicitação por escrito do Cliente enviada dentro de 30 dias após a expiração ou rescisão, fornecer ao Cliente uma cópia completa dos dados transacionais atuais do Cliente, em um formato disponível nativamente dentro do Aplicativo e, após fornecer tais dados, excluirá os dados arquivados.
- b. 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.

9. Indenização pelo Cliente

Com relação aos Serviços em Nuvem aqui contidos, o Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a IBM de responsabilidades contra qualquer reivindicação de terceiro que suscite de ou se relacione a 1) qualquer conteúdo criado dentro de um Ambiente pelo Cliente ou por terceiro designado pelo Cliente ou, de outra forma, fornecido, transferido por upload ou transferido para um Ambiente pelo Cliente ou por terceiro designado pelo Cliente (os termos acima excluem conteúdo fornecido pela IBM ou em nome dela, se houver), 2) dados criados dentro dos Serviços em Nuvem pelo Cliente ou em seu nome ou fornecidos, transferidos por upload ou transferidos ao Ambiente pelo Cliente ou 3) violação das restrições no uso do Serviço em Nuvem conforme definido no Contrato pelo Cliente ou por Usuários do Serviço em Nuvem do Cliente, contanto que: (i) seja fornecido ao Cliente um aviso imediato por escrito de qualquer reivindicação desse tipo; (ii) o Cliente tenha controle exclusivo da defesa e liquidação de tais reivindicações; e (iii) a IBM forneça todas as informações e assistência solicitadas de maneira razoável pelo Cliente com custo e despesa exclusivamente pelo Cliente.

10. Serviços de Terceiros

O Serviço em Nuvem pode conter integrações com links para, ou ser usado para acessar, Serviços de Terceiros. O acesso aos Serviços de Terceiros é fornecido "NO ESTADO", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO GARANTIA DE PROPRIEDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO INTERFERÊNCIA E AS GARANTIAS IMPLÍCITAS E CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO.

O Cliente é responsável por firmar e cumprir contratos separados com terceiros para o acesso a, ou uso de, tais Serviços de Terceiros. A IBM não fornece estes Serviços de Terceiros nos termos desta oferta no Serviço em Nuvem. Exceto na medida em que o Cliente possa adquirir tais Serviços de Terceiros a partir da IBM separadamente em uma transação distinta, a IBM não é uma parte de nenhum contrato separado deste tipo e, como uma condição expressa do Contrato, o Cliente concorda em obedecer aos termos destes contratos separados na medida em que deseje usá-los em combinação com o Serviço em Nuvem. Se o Cliente em seu próprio nome, qualquer usuário do Serviço em Nuvem ou qualquer usuário final, consentir com a transmissão do Conteúdo para tal Serviço de Terceiro que esteja vinculado ao, ou seja disponibilizado pelo, Serviço em Nuvem, o Cliente, o usuário do Serviço em Nuvem e o usuário final darão à IBM o consentimento para a transmissão do Conteúdo, mas tal interação deverá ser considerada exclusivamente entre o Cliente e o terceiro oferecendo o Serviço de Terceiro.

11. Padrões de Oferta

Esta seção descreve os padrões de oferta que descrevem determinados limites e parâmetros funcionais e técnicos de cada Subscrição Básica ("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 qualquer implementação ou configuração do Serviço em Nuvem pelo Cliente e quaisquer Extensões permitidas, estão sujeitos aos limites e parâmetros descritos nos Padrões de Oferta abaixo. O uso além dos limites e parâmetros 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. Os Padrões de Oferta variam de acordo com as Subscrições Básicas e são descritos nas subseções a seguir.

11.1 Padrões de Oferta do IBM Commerce Service

Os padrões de Oferta a seguir aplicam-se ao IBM Commerce Service e ao IBM Commerce Service Essentials.

O padrão de programação xC está definida no IBM Commerce Service Knowledge Center. O padrão de programação xC foi projetado para evitar a necessidade de modificar as Extensões do Cliente quando futuros Upgrades Iniciados pela IBM forem implementados para o IBM Commerce Service. O Cliente concorda em implementar suas Extensões de acordo com o padrão de programação xC.

As linhas de pedido de pico por hora suportadas pelo IBM Commerce Service aumentam conforme o número de linhas anuais aumenta. Caso o Cliente requeira o aumento das linhas de pico por hora em uma base provisória ou permanente, a parte "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" deverá ser solicitada. Se este número for excedido, o desempenho do Serviço em Nuvem poderá degradar e o Acordo de Nível de Serviço (SLA) não se aplicará mais. Pode ser adquirida capacidade adicional pela compra do IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Esta 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	150
De 2 a 5	300
6 a 10	675
11 a 17	1.020
18 a 25	1.365
26 a 37	2.055
38 a 50	2.745
51 a 75	4.500
76 a 100	6.000
101 a 125	7.500
126 a 250	9.000
251 a 275	10.500
276 a 500	15.000
501 a 750	21.000
751 a 1,000	30.000
1001 a 1250	39.000
1.251 a 2.500	75.000
2501 a 3750	120.000
3.751 a 5.000	240.000
5001 e acima	A ser determinado pela IBM com base em requisitos reais

Por exemplo: um Cliente que tenha subscrito 16 unidades de Centena de Milhar de Linhas de Pedido pode ter um Pico de 1.020 Linhas de Pedido por Hora. A subscrição ao "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" permite que o Cliente aumente sua capacidade em mil Linhas de Pedido em qualquer hora para cada 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.

Item	Padrão de Oferta
Uploads de Inventário	As atualizações de inventário devem ser mudanças delta que resultem em, no máximo, 10% do catálogo total sendo transferido ao Serviço em Nuvem em qualquer período de quinze minutos.
Média de Linhas Por Carrinho de Compras	Especificado no Documento de Transação
Tamanho do Catálogo	Especificado no Documento de Transação
Compradores Registrados	Especificado no Documento de Transação

11.2 Padrões de Oferta do IBM Order Management Service

As linhas de pedido de pico por hora suportadas pelo Order Management Service aumentam conforme o número de linhas anuais aumenta. Caso o Cliente requeira o aumento das linhas de pico por hora em uma base provisória ou permanente, a parte "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" deverá ser solicitada. Se este número for excedido, o desempenho do Serviço em Nuvem poderá degradar e o Acordo de Nível de Serviço (SLA) não se aplicará mais. Pode ser adquirida capacidade adicional pela compra do IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability.

Esta 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

Unidades Subscritas de Centenas de Milhar de Linha de Pedido	Linhas de Pedido de Pico por Hora
5.001 a 7.500	500.000
7.501 a 10.000	800.000
10.001 e acima	A ser determinado pela IBM com base em requisitos reais

Por exemplo: um Cliente que tenha subscrito 42 unidades de Centenas de Milhar de Linhas de Pedido pode ter um Pico de 18.000 Linhas de Pedido por Hora. A subscrição ao "Additional Peak Hourly Lines Capability" permite que o Cliente aumente sua capacidade em mil Linhas de Pedido em qualquer hora para cada 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.

Outros padrões e volumes de oferta que se aplicam ao Serviço em Nuvem são indicados nesta tabela:

Item	Padrão de Oferta
Uploads de Inventário	As atualizações de inventário devem ser mudanças delta que resultem em, no máximo, 10% do catálogo total sendo transferido ao Serviço em Nuvem em qualquer período de quinze minutos.
Média de Linhas Por Pedido	Especificado no Documento de Transação
Tamanho do Catálogo	Especificado no Documento de Transação

11.3 Padrões de Oferta do IBM Configure Price Quote Service

Os Padrões de Oferta do IBM Configure Price Quote Service são especificados no Documento de Transação.

12. 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.

Desastre – um evento natural ou induzido por humano que interrompe as operações da infraestrutura e dos sistemas vitais de tecnologia, criando uma interrupção complexa ou irreversível nos Serviços em Nuvem, conforme definido no Plano de Recuperação de Desastres.

Plano de Recuperação de Desastres – fornece os critérios detalhados necessários para tomar a decisão de declarar um Desastre e os procedimentos requeridos para ativar o centro de recuperação de desastre no evento de um Desastre que impacte o local primário. O Plano de Recuperação de Desastres é revisado e testado anualmente.

Ambiente ou Ambiente de Aplicativos – refere-se a uma instância implementável do Aplicativo, inclusive a infraestrutura necessária para suportar este Aplicativo em sua finalidade e refere-se ao Ambiente de Integração, ao Ambiente de Teste, ao Ambiente de Pré-Produção, ao Ambiente de Produção ou ao Ambiente de Recuperação de Desastre, conforme o contexto indicar.

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 de negócios do Cliente, gerenciar as necessidades de dados específicas e fornecer criação de marca específica do Cliente, em apoio às necessidades de negócios do Cliente. Isto pode ser, dentre outros, 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.

Ativação – é a ativação do Site do Ambiente de Produção para uso pelo Cliente para atividades de negócios normais e/ou uso pelo Cliente, de qualquer maneira, na prestação de serviço aos seus consumidores e/ou uso pelo Cliente no suporte à geração de receita.

Integração/Interface/Processamento de Dados – cada termo refere-se a qualquer interface ou ponto de comunicação do Serviço em Nuvem com um sistema ou serviço externo (para a IBM). Integrações/Interfaces/Processamentos de Dados podem ocorrer entre sistemas backend ERP do Cliente, sistemas de parceiros ou processamentos de dados, tais como carregamentos de dados. Integrações/Interfaces/Processamentos de Dados geralmente são usados para mecanismos de troca de dados e podem ser monitorados.

Ambientes de Não Produção – significa os Ambientes de Integração, de Teste e de Pré-produção; entretanto, são fornecidos no caso do IBM Commerce Service Essentials Non-Production Environments incluir somente o Ambiente de Teste.

Dados da Conta do Setor 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 pelo Padrão de Segurança de Dados do Setor de Cartão de Pagamento (PCI DSS).

Teste de Desempenho – é usado para validar os recursos do Serviço em Nuvem para suportar volumes de tráfego/transacionais que foram especificados pelo Cliente e dimensionados pela IBM.

Informação de Identificação Pessoal (PII) – é qualquer informação que identifique um indivíduo ou que forneça informações identificáveis relacionadas a um indivíduo. PII inclui informações relacionadas a indivíduos em sua capacidade pessoal (por exemplo, o endereço residencial de um indivíduo) bem como informações relacionadas aos indivíduos em sua capacidade profissional ou de negócios (por exemplo, o endereço comercial de um indivíduo). PII também inclui dados disponíveis publicamente sobre um indivíduo, tais como informações disponíveis na Internet. PII inclui informações fornecidas pelo próprio indivíduo por meio de formulários de coleta de dados, informações observadas sistematicamente sobre indivíduos (por exemplo, a conclusão da atividade de aprendizado de um indivíduo ou outros comportamentos ou atividades) e informações inferidas por um controlador ou processador de dados sobre indivíduos (por exemplo, a propensão de um indivíduo para a compra de um determinado produto ou a respectiva experiência com o produto). Deve ser observado que os requisitos da privacidade de dados na Áustria, em Liechtenstein e na Suíça também consideram informações relacionadas a pessoas jurídicas (tal como o nome da empresa) como PII. PII também pode ser conhecido como Dados Pessoais em alguns países.

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, e um nível de serviço, dentro dos quais 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.

Correção de Segurança – é uma correção para uma vulnerabilidade relacionada à segurança que afeta o Aplicativo.

Informações de Identificação Pessoal Sigilosas (SPII) – são Informações de Identificação Pessoal (PII) que requerem diretrizes de manuseio mais restritas do que outros tipos de PII devido ao risco maior ao indivíduo se os dados forem expostos.

Informações de Identificação Pessoal Sigilosas incluem:

- Números de ID Nacionais
- Identificadores de Seguro Nacional ou Social
- Números da conta bancária
- Informações do passaporte
- Informações da carteira de motorista e do RG
- Informações de estudante
- Números de cartão de crédito e débito (CHD)
- Informações relacionadas à assistência médica
- Informações do seguro de saúde

O status da cidadania ou da imigração de um indivíduo, informações médicas, informações sobre etnia, religião, orientação sexual ou estilo de vida, nome de solteira da mãe, data de nascimento e senhas de

conta, se usados em combinação com a identidade de um indivíduo (inferida direta ou indiretamente), também são Informações de Identificação Pessoal Sigilosas.

Informações de Identificação pessoal Sigilosas (SPII) também inclui quaisquer outros dados considerados informações pessoais sigilosas sob as leis locais aplicáveis para o uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente.

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.

Atualização – é uma nova versão ou release do Aplicativo básico que substitui uma versão ou release anterior e, geralmente, inclui novos recursos e funções. Uma Atualização geralmente é tratada como um Release Iniciado pela IBM, conforme definido acima.