

### IBM Watson Marketing Insights

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

#### 1. Serviço em Nuvem

O Serviço em Nuvem usa algoritmos de análise avançada configuráveis para analisar os clientes do Cliente e fornecer um entendimento dos comportamentos dos clientes, além de permitir que o Cliente tome ações prioritárias para os segmentos de clientes-alvo.

O Cliente deve subscrever pelo menos uma das seguintes edições do Serviço em Nuvem.

##### 1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

O IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition oferece a Instância do Serviço em Nuvem e inclui autorizações para 25.000 IDs de Entidade.

- Identificação de mudanças ao realizar engajamento dos clientes e tomada das ações prioritárias;
- Geração de públicos-alvo para campanhas exclusivas;
- Revelação de segmentos baseados em comportamentos usando a análise cognitiva; e
- Capacitação para o Cliente atuar junto ao público-alvo com publicações de um clique, incluindo para o IBM Watson Campaign Automation (o IBM Watson Campaign Automation está disponível como uma autorização distinta), ou pela exportação de públicos para uso em plataformas de terceiros.

##### 1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

O IBM Watson Marketing Insights Standard Edition oferece a Instância do Serviço em Nuvem e inclui autorizações para 250.000 IDs de Entidade.

O Standard Edition inclui todos os recursos do Essentials, além dos itens a seguir:

- Identificação de clientes suscetíveis a finalizar o relacionamento com o Cliente com base em dados históricos e contexto; e
- Usar modelos preditivos para ajudar a quantificar o tempo de vida do cliente.

#### 1.3 Serviços Opcionais

##### 1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

Este Serviço em Nuvem opcional aumentará a autorização de ID de Entidade do Cliente em incrementos de 25.000 IDs de Entidade e poderá ser adquirida somente como complemento do IBM Watson Marketing Insights Essentials.

##### 1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

Este Serviço em Nuvem opcional aumentará a autorização de ID de Entidade do Cliente em incrementos de 250.000 IDs de Entidade e poderá ser adquirido somente como um complemento do IBM Watson Marketing Insights Standard.

#### 1.4 Ofertas de Serviço de Configuração

##### 1.4.1 Serviços de Integração do IBM Watson Marketing Insights para o IBM Watson Campaign Automation

A integração do Watson Marketing Insights (WMI) fornece até 7 horas de serviços remotos para a implementação do Watson Marketing Insights para uso com o Watson Campaign Automation. O uso das horas de serviço remoto está limitado às orientações de melhores práticas do WMI, às orientações de configuração do WMI e à consultoria de produto do WMI. Esse serviço destina-se aos Clientes do Watson Campaign Automation que estão incluindo o Watson Marketing Insights Standard em seu portfólio do Watson Marketing Customer Engagement.

## 2. Proteção de Dados e Conteúdo

A Planilha de Dados de Processamento e Proteção de Dados (Planilha de Dados) fornece informações específicas para o Serviço em Nuvem no que se refere ao tipo de Conteúdo habilitado para processamento, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre a retenção e a devolução de Conteúdo. Todos os detalhes ou esclarecimentos e termos, incluindo as responsabilidades do Cliente, em torno do uso do Serviço em Nuvem e dos recursos de proteção de dados, se houver, são definidos nesta seção. Pode haver mais de uma Planilha de Dados aplicável ao uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente, com base nas opções selecionadas pelo Cliente. A Planilha de Dados pode estar disponível somente em inglês e não no idioma local. Apesar de qualquer costume ou prática de direito local, as partes concordam que entendem inglês e que o mesmo é um idioma apropriado à aquisição e ao uso dos Serviços em Nuvem. O Cliente reconhece que i) a IBM pode modificar a Planilha de Dados ocasionalmente a critério exclusivo da IBM e ii) tais modificações substituirão versões anteriores. A intenção de qualquer modificação na Planilha de Dados será para i) melhorar ou esclarecer compromissos existentes, ii) manter o alinhamento com as normas atualmente adotadas e as leis aplicáveis ou iii) fornecer compromissos adicionais. Nenhuma modificação na Planilha de Dados degradará materialmente a segurança de um Serviço em Nuvem. As seguintes Planilhas de Dados aplicam-se ao Serviço em Nuvem e suas opções disponíveis.

Links para as planilhas de dados aplicáveis:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

O Cliente é responsável por tomar as medidas necessárias para encomendar, ativar ou usar os recursos de proteção de dados disponíveis para um Serviço em Nuvem, bem como aceita a responsabilidade pelo uso dos Serviços em Nuvem caso não consiga tomar essas medidas, incluindo o atendimento à proteção de dados ou a outros requisitos legais em relação ao Conteúdo.

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM disponível em <http://ibm.com/dpa> é aplicado e referenciado como parte do Contrato, se e até o limite em que o Regulamento Europeu de Proteção de Dados Gerais (EU/2016/679) (GDPR - General Data Protection Regulation) se aplica aos dados pessoais contidos no Conteúdo. . A Planilha de Dados aplicável a este Serviço em Nuvem servirá como o Demonstrativo DPA.

## 3. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por meio do sistema de relatório de problemas on-line. O guia de suporte ao software como um serviço da IBM, disponível em [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta distinta.

## 4. Informações de Autorização e Faturamento

### 4.1 Métricas de Encargos

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

- 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.
- 25.000 IDs de Entidade é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um ID da entidade é um identificador exclusivo para qualquer entidade representada no Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de IDs de Entidade, arredondado para cima até o múltiplo de Vinte e Cinco Mil (25.000) mais próximo, identificado no Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- 250.000 IDs de Entidade é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um ID da entidade é um identificador exclusivo para qualquer entidade representada no Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de IDs de Entidade,

arredondado para cima até o múltiplo de Duzentos e Cinquenta Mil (250.000) mais próximo, identificado no Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

- 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 suficientes para cobrir cada Compromisso.

## 4.2 Encargos de Excedentes

Se o uso real do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização especificada no PoE, será cobrado um encargo de excedente no encargo especificado no Documento de Transação no mês posterior a tal uso excedente.

Nos casos em que o Cliente adquiriu ao menos uma autorização para o IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn ou para o IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn, o Cliente será cobrado pelos encargos de uso excedente aplicáveis a esse serviço opcional.

## 4.3 Frequência de Cobrança

Com base na frequência de cobrança selecionada, a IBM enviará por fatura ao Cliente os encargos devidos no início do prazo de faturamento, exceto pelos encargos de excedente e pelos encargos de tipos de uso, que serão faturados com vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço.

## 5. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no final da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um 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, mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o final do mês civil após tal período de 90 dias.

## 6. Termos Adicionais

### 6.1 Disposições Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviço em Nuvem em uma comunicação de publicidade ou de marketing.

O Cliente não pode usar os Serviços em Nuvem, sozinhos ou em combinação com outros serviços ou produtos, em suporte a qualquer uma das seguintes atividades de alto risco: design, construção, controle ou manutenção de instalações nucleares, sistemas de transporte em massa, sistemas de controle de tráfego aéreo, sistemas de controle automotivo, sistemas de armamento, navegação ou comunicação de aeronaves ou qualquer outra atividade em que falhas no Serviço em Nuvem possam causar uma ameaça material de morte ou de lesões corporais graves.

### 6.2 Uso do Conteúdo do Cliente pela IBM para Análise Cognitiva

A IBM pode usar o conteúdo do Cliente e os dados que o mesmo fornece ao Serviço em Nuvem para propósitos de pesquisa interna da IBM, de testes e de desenvolvimento de melhorias ou de aperfeiçoamentos para o Serviço em Nuvem ou para o desenvolvimento de novos serviços que ofereçam uma experiência mais personalizada e significativa aos usuários. Dessa forma, a IBM pode compilar e analisar, em formato agregado e anônimo, informações resumidas que refletem o uso do Serviço em Nuvem pelos usuários autorizados do Cliente bem como pode preparar relatórios, estudos, análises e outros produtos de trabalho resultantes dessa compilação e análise (coletivamente, "Dados Compilados"). A IBM retém os direitos de propriedade em relação aos Dados Compilados.

### 6.3 Uso Lícito do Serviço em Nuvem

Este Serviço em Nuvem fornece resultados baseados na aplicação de algoritmos em dados fornecidos pelo Cliente sem considerar o fato das recomendações de resultados estarem ou não compatíveis com

as leis ou regulamentações aplicáveis, incluindo, dentre outras, proteção ao consumidor, privacidade e proteção de dados. O Cliente é responsável pela conformidade legal ao atuar sobre os resultados do Serviço em Nuvem.