

IBM „Cloud Service“ aprašas: „IBM Digital Recommendations“

Toliau pateikiamas jūsų Užsakymo Paslaugos aprašas.

1. „Cloud Service“ aprašas

Jūsų užsakyti pasiūlymai nurodyti jūsų Užsakymo dokumente. Su šia „Cloud Services“ susijusį Užsakymo dokumentą sudarys jums pateiktas IBM Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD), kurį gausite iš IBM, patvirtinantis „Cloud Services“ teikimą ir nustatantis „Cloud Services“ pradžios ir pabaigos terminus.

„IBM Digital Recommendations“ leidžia automatizuoti ir optimizuoti pasiūlymų rekomendacijų pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą. IBM palaiko ir produktų pasiūlymų optimizavimą („IBM Product Recommendations“), ir bendrą turinį („IBM Content Recommendations“), kurie siūlomi kaip toliau aprašyti atskiri sprendimai, kuriuos galite užsisakyti.

1.1 „IBM Content Recommendations“

„IBM Content Recommendations“ yra „Cloud Service“ pasiūlymas, veikiantis kartu su „IBM Digital Analytics“, kuriam reikalinga atskira „Cloud Service“ prenumerata. „IBM Content Recommendations“ pasiūlymas automatizuoja ir optimizuoja turinio pasiūlymų jūsų svetainėje pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą. „IBM Content Recommendations“ vartotojo sąsajoje galima nustatyti turinio rekomendacijų strategiją ir apibrėžti jums būdingas verslo taisykles siekiant patenkinti jūsų poreikius.

1.2 „IBM Product Recommendations“

„IBM Product Recommendations“ yra „Cloud Service“ pasiūlymas, veikiantis kartu su „IBM Digital Analytics“, kuriam reikalinga atskira „Cloud Service“ prenumerata. „IBM Product Recommendations“ pasiūlymas automatizuoja ir optimizuoja produktų pasiūlymų pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą jūsų svetainėje, jūsų el. laiškų kampanijose ir kituose rinkodaros kanaluose. „IBM Product Recommendations“ vartotojo sąsaja suteikia galimybę nustatyti rekomendacijų strategiją siekiant patenkinti jūsų poreikius. Verslo taisyklių valdymo komponentas leidžia naudotis grafine vartotojo sąsaja, kurioje galima apibrėžti papildomas verslo taisykles, turinčias prioritetą arba patobulinančias galutines produkto rekomendacijas, sukurtas pasitelkus sprendimo bendruosius algoritmus. A/B testavimo komponentas specialiai sukurtas vykdyti A/B/C ir D skaidymo testus, kad būtų galima nustatyti skirtingų produktų rekomendacijų pasiūlymo strategijų santykinį poveikį svetainės lankytojų konversijoms.

1.3 „IBM Product Recommendations Analytics Independent“

„IBM Product Recommendations Analytics Independent“ teikia tas pačias paslaugas kaip ir „IBM Product Recommendations“, tačiau nebūtina „IBM Digital Analytics“ prenumerata.

2. Saugos aprašas

IBM diegia ir palaiko šiame skyriuje aprašytas praktikas ir procedūras.

2.1 Saugos strategijos

IBM palaiko privatumo ir saugos politikas, kurios yra paskelbiamos ir pateikiamos IBM darbuotojams. IBM reikalauja, kad asmenys visame pasaulyje, teikiantys IBM duomenų centrų palaikymą, turėtų privatumo ir saugos mokymus, ir palaiko informacijos apsauga besirūpinančią saugos komandą. IBM saugos strategijos ir standartai kasmet peržiūrimi ir iš naujo įvertinami. Su IBM sauga susiję įvykiai valdomi pagal išsamią reagavimo į įvykius procedūrą.

2.2 Prieigos valdymas

IBM išlaiko loginį kliento duomenų atskyrimą. Išlaikoma kliento duomenų savitoji schema, kurią galima pasiekti naudojantis „Cloud Service“ arba eksportuojant kliento nurodytus duomenis. Prieigą prie „Cloud Service“ ir kliento duomenų kontroliuoja ir valdo priskirtas kliento administratorius. Prieigai prie kliento sistemų IBM naudoja kelių veiksnių autentifikavimą ir šifruoto VPN tunelio technologiją. Prieiga leidžiama tik asmenims, kurie privalo prieiti tvarkyti ir administruoti „Cloud Service“ ir susijusias techninės ir programinės įrangos infrastruktūrą trečiosios šalies duomenų centro įrangoje. IBM naudoja WIFI (a/k/a 802.11) tinklo srautą, kuris šifruotas naudojant WPA2 ir AES šifravimo algoritmo parinktį, užtikrina

netransliavimo SSID ir abipusį serverio ir galinių įrenginių autentifikavimą prieinančią sistemą, kuriose yra kliento duomenys.

2.3 Paslaugos vientisumas ir pasiekiamumas

Operacinės sistemos išteklių (OSI) ir taikomosios programinės įrangos modifikavimui taikoma IBM keitimų valdymo procedūra. Techninė ir programinė įranga, prieigos žurnalai, tik skaitymo prieiga ir šifravimo valdikliai naudojami tinklo infrastruktūroje ir asmenų, dirbančių IBM duomenų centruose arba su kliento duomenimis IBM duomenų centruose, darbo stovyse, siekiant sumažinti kompiuterinių virusų ir kitų žinomų kenkėjiško kodo formų platinimo ir vykdymo tikimybę. IBM taiko viso tinklo šifravimą standartiniu SSL (https) ryšiu ir IBM infrastruktūroje taikomi technologijos sprendimai, skirti visapusei saugai, įskaitant užkardą, įsilaužimo prevencijos ir apsaugos nuo kenkėjiškų programų technologijas. Duomenų perdavimo valdymo protokolo / interneto protokolo (TCP/IP) pažeidžiamumą periodiškai tikrina įgaliotieji administratoriai, ieškodami potencialių sistemos saugos spragų ir jas šalindami. IBM saugyklos duomenys kopijuojami į antrinę IBM duomenų centro saugyklą, o trečioji šifruota ir dubliuota archyvinė kopija (juosta) saugoma trečiosios šalies atskiroje avarinio atkūrimo įrangoje.

2.4 Veiklos registravimas

IBM pildo savo veiklos sistemose, taikomoseiose programose, duomenų saugyklose, tarpinėje įrangoje ir tinklo infrastruktūros įrenginiuose, kuriuose galima konfigūruoti ir kurie yra konfigūruoti registruoti veiklą, žurnalus. IBM laiko žurnalus, kuriuose įrašomi i) sėkmingi ir nesėkmingi bandymai prisijungti, ii) sėkmingi ir nesėkmingi bandymai gauti prieigą prie infrastruktūros iš išorinės vietos, iii) prieigos bandymų naujinimai OSR ir iv) veikla, naudojant sistemos arba saugos administratoriaus įgaliojimus.

2.5 Fizinė sauga

IBM ir IBM trečiosios šalies teikiamuose duomenų centruose IBM leidžia prieigą tik IBM duomenų centro įgaliotajam personalui. IBM „Cloud Service“ aplinka apima kelių veiksmų fizinės prieigos autentifikavimą, kurį sudaro unikalūs kodas ir biometrinių duomenų nuskaitymas bei 24 x 7 budintys apsaugos darbuotojai, žmonių užtikrinama apsauga ir stebėjimas vaizdo kameromis. IBM draudžia neteisėtą bet kokios laikmenos, kurioje yra kliento duomenų, peržiūrą, kopijavimą, keitimą arba šalinimą. Keičiamosios laikmenos, kuriose yra kliento duomenys (įskaitant atmintines, kompaktinius ir DVD diskus), šifruojamos naudojant mažiausiai 256 bitų AES (arba atitiktmenį). Jei gali būti reikalingos prieigos teisės prie slapčių arba kliento duomenų, IBM išduotuose nešiojamuosiuose kompiuteriuose ir skirtose kompiuterizuotose darbo vietose privaloma įdiegti viso disko šifravimą (PGP). Prieš naudodama laikmenas pakartotinai, IBM sunaikina keičiamąsias laikmenas ir visus mobiliuosius įrenginius (pvz., diskus, USB atmintines, DVD, atsarginės kopijos juostas, spausdintuvus ir nešiojamuosius kompiuterius), kuriuose yra kliento duomenų, arba padaro kliento duomenis tokiose fizinėse laikmenose neįskaitomus ir neatkuriamus jokiais techninėmis priemonėmis. Popieriaus atliekas IBM susmulkina ir saugiai bei konfidencialiai sunaikina taip, kad popieriaus atliekos būtų neįskaitomos.

2.6 Atitikimas

IBM kasmet atestuoja privatumo praktikas, kad atitiktų JAV Prekybos departamento „Saugaus uosto“ programos principus dėl pranešimų, pasirinkimo, tolesnio perdavimo, prieigos ir tikslumo, saugos ir priežiūros bei reikalavimų vykdymo. Mūsų gamybos duomenų centruose kasmet atliekamas pramonės standarto SSAE 16 (anksčiau – SAS 70) arba atitinkamo tipo auditas. IBM peržiūri, ar su sauga ir privatumu susijusios veiklos atitinka IBM verslo reikalavimus. Siekdama laikytis informacijos saugos politikų, IBM reguliariai atlieka vertinimus ir auditus. Saugos auditų metu taikomos tinkamos saugos politikos numato periodinį saugos pataisų taikymą ir slaptžodžių valdymą bei kontrolę. Kasmet IBM darbuotojai ir tiekėjai dalyvauja darbuotojų saugos ir žinių apie sukčiavimą mokymo kursuose. Darbuotojams kasmet primenami jų darbo tikslai ir atsakomybė laikytis verslo etikos, konfidencialumo ir IBM saugos įsipareigojimų.

3. Paslaugos lygio įsipareigojimas

Po to, kai IBM padaro „Cloud Service“ jums pasiekiamą, IBM užtikrina šiuos „Cloud Service“ paslaugos lygio įsipareigojimus (PLS). Konkretus pasiūlymas, kuriam taikoma PLS, nurodytas toliau pateiktoje lentelėje „Paslaugos lygis ir toliau šiame skyriuje, kuriame aprašoma PLS, bus vadinamas „Paslauga“.

3.1 Apibrėžimai

- a. „Taikomosios programos prastovos laikas“ – tai laikotarpis, per kurį IBM turimų taikomosios programos sąsajos dalių vartotojai negali naudoti visų Paslaugos, kurios atitinkamas teises jie turi, aspektų. Kitaip tariant, jei bet kuris vartotojas gali naudotis koku nors Paslaugos aspektu, kurios atitinkamus leidimus turi, „Prastovos“ nėra.
- b. „Pasiekiamumo kreditas“ – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už Paslaugų prenumeratą.
- c. „Pretenzija“ – tai jūsų pagal šią PLS pateikta pretenzija IBM dėl nepasiekto Paslaugų lygio per Sutartinį mėnesį.
- d. „Sutartinis mėnuo“ – tai kiekvienas visas Paslaugų teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 GMT pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 GMT paskutinę mėnesio dieną.
- e. „Prastovos“ – reiškia Taikomosios programos prastovą ir (arba) Gaunamų duomenų rinkimo prastovą ir yra laikotarpis, per kurį Paslaugos gamybos sistema nustojo veikti ir visi jūsų vartotojai negalėjo naudoti visų Paslaugos aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai Paslauga nepasiekiamą dėl:
 - suplanuoto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
 - įvykių ar priežasčių, nepriklausančių nuo IBM (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimai ir kt.);
 - problemos, susijusios su taikomosiomis programomis, įranga, duomenimis arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
 - privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų nesilaikymo naudojant Paslaugą;
 - jūsų arba jūsų vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- f. „Įvykis“ – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio Paslaugų lygis nebuvo pasiektas.
- g. „Gaunamų duomenų rinkimo prastovos laikas“ – tai laiko tarpas, per kurį paslauga negali rinkti gaunamų duomenų naudodama Paslaugos gaunamų duomenų apdorojimo elementus.
- h. „Paslaugos lygis“ – tai toliau nustatytas standartas, pagal kurį IBM vertina paslaugos, kurią teikia pagal šią PLS, lygį.

4. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdami įgyti teisę pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per dvidešimt keturias (24) valandas, sužinoję, kad Įvykis paveikė Paslaugos naudojimą, turite užregistruoti 1 sudėtingumo lygio Įvykio palaikymo kortelę (kaip apibrėžta skyriuje „Techninis palaikymas“). Turite pateikti visą reikiamą ir išsamią informaciją apie Įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti Įvykį.
- b. Savo Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito turite pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko Įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai bus pagrįsti Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo jūsų pranešimo apie jus paveikusį Prastovos laiką. Jei pranešate apie vienu metu įvykusius Taikomosios programos prastovos laiko Įvykį ir Gaunamų duomenų rinkimo prastovos laiko Įvykį, persidengiančius laikotarpius IBM laikys vienu Prastovos laiko laikotarpiu, bet ne dviem atskirais Prastovos laiko laikotarpiais. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieną Sutartinį mėnesį pasiektu Paslaugos lygiu, kaip nurodyta toliau esančiose lentelėse. IBM neįsipareigoja teikti kelių Pasiekiamumo kreditų už tą patį Įvykį (-ius) per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiros Paslaugos supakuotos ir parduodamos kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną Paslaugą atskirai. Galite pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su viena paketo Paslauga per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienai paketo Paslaugai bet kurį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei įsigijote Paslaugą iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už Paslaugų atlikimą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas,

atsižvelgiant į tuo metu galiojančią santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už Paslaugą, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant jam 50 % nuolaidą.

- f. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma bet kurį Sutartinį mėnesį jokių atveju neviršys dvidešimties procentų (20 %) vienos dvyliktosios (1/12) jūsų metinio mokesčio IBM už Paslaugą.

5. Paslaugų lygiai

Paslauga	Taikomas paslaugos lygis	
	Taikomosios programos pasiekiamumas Sutartinį mėnesį	Gaunamų duomenų rinkimo pasiekiamumas Sutartinį mėnesį
„IBM Product Recommendations“	Taip	Taip
„IBM Content Recommendations“	Taip	Taip
„IBM Product Recommendations Analytics Independent“	Taip	Taip

Sutartinį mėnesį pasiektas Paslaugos lygis	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	12 %
Mažiau nei 97,000 %	20 %

„Pasiiekto Paslaugos lygio“ procentas apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį ir gautą trupmeną išreiškus procentine išraiška.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 Prastovos minučių = 43,150 minutės	= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % Pasiiekto paslaugos lygis
Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.	

6. Kita informacija apie PLS

Ši PLS pasiekama tik IBM klientams ir netaikoma jūsų Paslaugos vartotojų, svečių ir dalyvių pateiktoms pretenzijoms arba bet kokioms IBM teikiamoms beta ir ar bandomosioms paslaugų versijoms. PLS taikoma tik gamybos tikslais naudojamoms Paslaugoms, todėl netaikoma ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo aplinkas. Pažeidę bet kokius materialinius įsipareigojimus, nurodytus Paslaugos sutartyje, įskaitant, bet neapsiribojant, pažeidę bet kokius mokestinius įsipareigojimus, pretenzijos dėl šios PLS pateikti negalite.

7. Teisių suteikimas, sąskaitų išrašymas, terminas ir palaikymo informacija

7.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pasiūlymai parduodami pagal šią (-ias) sistemą (-as) (metriką (-us):

- a. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, įskaitant, bet neapsiribojant, mokymo renginį, verslo analizę ar paslaugų suteikimu paremtą renginį. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

- b. **Milijonas serverio iškvietimų (MSI)** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Serverio iškvietimas – įvykus pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas viename Subjekto ID, „Cloud Service“ perduoti ir inicijuoti duomenys. Serverio iškvietimai, kuriuos apdoroja skirtingi Subjekto ID, bus skaičiuojami kaip unikalūs kiekvieno unikalaus Subjekto ID Serverio iškvietimai. Subjekto ID atskiria ir (arba) valdo prieigos prie „Cloud Service“ duomenų, kurie gali apimti apdorotus duomenis iš vienos ar daugiau jūsų svetainių, teises. Kiekviena MSC teisė yra vienas milijonas Serverio iškvietimų. Reikia įsigyti Milijono serverio iškvietimų teises, pakankamas apdorojamų Serverio iškvietimų skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- Šiame „Cloud Service“ pasiūlyme Kliento ID sutampa su Subjekto ID.
- c. **Tūkstantis pajamų konvertavimo vienetų (TPKV)** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Pajamų konvertavimo vienetas – tai nuo valiutos nepriklausomas Pajamų sumos įvertinimas, reikalingas įsigyjant „Cloud Service“. Pajamų sumas konkrečia valiuta būtina konvertuoti į PKV pagal lentelę, esančią http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Kiekviena TPKV teisė reprezentuoja Tūkstantį PKV. Reikia įsigyti TPKV teises, pakankamas „Cloud Service“ apdorojamų ar valdomų Pajamų sumai padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- d. **Dešimties tūkstančių JAV dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių JAV dolerių pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Jungtinių Valstijų dolerių (USD), sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms JAV dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- e. **Dešimties tūkstančių eurų pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių eurų pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių eurų, sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms eurų pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- f. **Dešimties tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų (GBP), sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Didžiosios Britanijos svarų sterlingų pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- g. **Milijono jenų pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Milijono jenų pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Milijonu Japonijos jenų, sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms jenų pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- h. **Dešimties tūkstančių Kanados dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Kanados dolerių pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Kanados dolerių (CAD), sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Kanados dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- i. **Dešimties tūkstančių Australijos dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Australijos dolerių pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Australijos dolerių (AUD), sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Australijos dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.
- j. **Dešimties tūkstančių Singapūro dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Singapūro dolerių pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Singapūro dolerių (SGD), sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti

bendroms Singapūro dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.

- k. **Dešimties tūkstančių Brazilijos realų pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Brazilijos realų pardavimo pajamos yra jūsų sugeneruotų sekamų rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Brazilijos realų (BRL), sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Brazilijos realų pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Užsakymo dokumente.

7.2 Papildomų teisių informacija: „IBM Product Recommendations Analytics Independent“

Į šios „Cloud Service“ prenumeratą įeina:

- Atsižvelgiant į IBM įvertinimą, jums bus suteiktas atitinkamas Kliento ID (1–50) skaičius pagal jūsų rekomendacijų poreikius.
- „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“
- „IBM Digital Analytics Import“ su standartiniais duomenų importavimo moduliais („Category Definition File“, „Enterprise Products Report“ ir „Forecast Metrics“)

7.3 Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

7.3.1 Sąskaitų išrašymo parinktys

Mokėtina suma už „Cloud Service“ pasiūlymus nurodoma Užsakymo dokumente:

- a. Iš anksto visa įsipareigojimo suma
- b. Kas mėnesį (už praėjusį laikotarpį)
- c. Kas ketvirtį (iš anksto)
- d. Kas metai (iš anksto)

Pasirinkta sąskaitų išrašymo parinktis galios visą Užsakymo dokumente nurodytą laikotarpį. Atsiskaitymo ciklo mokėtina suma priklausys nuo mėnesinio arba metinio prenumeratos mokesčio ir atsiskaitymo ciklą skaičiaus per metus bei papildomų mokesčių.

7.3.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kuriuo jūs apmokestinami, yra proporcingai apskaičiuotas dienos įkainis. Jis bus įtrauktas į pirmąją sąskaitą faktūrą. Daliniai mėnesio mokesčiai apskaičiuojami pagal likusios mėnesio dalies dienų skaičių, pradedant nuo dienos, kai IBM jums pranešė, kad turite prieigą prie „Cloud Service“ pasiūlymo.

7.3.3 Perviršis

Jei „Cloud Service“ faktinis naudojimas bet kurį ketvirtį (pagal kalendorinius metus skaičiuojant nuo sausio 1 d.) tris (3) kartus viršys Užsakymo dokumente nurodytas teises, jums bus išrašyta sąskaita už perviršį, kaip nurodyta Užsakymo dokumente. Jei paslauga jums teikiama nustatytą ketvirtį, perviršis bus apskaičiuotas atitinkamai proporcingai.

7.3.4 Pagal poreikį

Už parinktį pagal poreikį sąskaitos bus išrašomos tą mėnesį, kai užsakote parinktį pagal poreikį, apmokant tarifu, nustatytu Užsakymo dokumente.

7.3.5 Nustatymas

Nustatymo mokesčiai bus nurodyti Užsakymo dokumente.

- a. „IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup“ mokestis bus imamas už pradinį parengimą pagal Užsakymo dokumente nurodytą tarifą ir atsiskaitymo terminą.

7.3.6 Nuotolinės paslaugos (teikiamos žmonių)

Nuotolinės paslaugos (teikiamos žmonių) įsigyjamoms pagal įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą.

- a. „IBM Product Recommendations Offer Premium Onboarding Services“ – dinaminis arba mišrus pristatymas

Naujiems „IBM Product Recommendations“ arba „IBM Product Recommendations Analytics Independent“, kaip taikoma, Klientams, naudojančioms dinaminį arba mišrų pristatymą, suteikia iki

48 valandų konsultacijų, geriausios praktikos patarimų, mokymų ir konfigūracijos kursų nuotoliniu būdu. Šių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja jus, kad galite pasiekti „IBM Product Recommendations“ arba „IBM Product Recommendations Analytics Independent“, kaip taikoma, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

- b. „IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services“ – plokščiojo failo pristatymas
Naujiems „IBM Product Recommendations“ arba „IBM Product Recommendations Analytics Independent“, kaip taikoma, Klientams, naudojantiems plokščiojo failo pristatymą, suteikia iki 40 valandų konsultacijų, geriausios praktikos patarimų, mokymų ir konfigūracijos kursų nuotoliniu būdu. Šių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja jus, kad galite pasiekti „IBM Product Recommendations“ arba „IBM Product Recommendations Analytics Independent“, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.
- c. „IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services“
Naujiems „IBM Content Recommendations“ Klientams suteikia iki 48 valandų konsultacijų, geriausios praktikos patarimų, mokymų ir konfigūracijos kursų nuotoliniu būdu. Šių paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja jus, kad galite pasiekti „IBM Content Recommendations“, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

7.4 Terminas ir atnaujinimo galimybės

7.4.1 Terminas

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša jums, kad turite prieigą prie tų „Cloud Service“ dalių, kurios aprašytos Užsakymo dokumente. Užsakymo dokumento TSD skyriuje bus patvirtinta tiksli termino pradžios ir pabaigos data, taip pat, ar terminas bus atnaujintas ir kaip tai galima padaryti. Termino laikotarpiu jums leidžiama padidinti „Cloud Service“ naudojimo lygį susisiekus su IBM arba IBM verslo partneriu. Šį keitimą įtrauksime į Užsakymo dokumentą.

7.4.2 „Cloud Services“ termino atnaujinimo parinktys

Jūsų Užsakymo dokumente bus apibrėžta, ar laikotarpio pabaigoje „Cloud Service“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų galimybių:

- a. Automatinis atnaujinimas
Jei jūsų Užsakymo dokumente nurodoma, kad atnaujinimas yra automatinis, galite nutraukti besibaigiantį „Cloud Service“ galiojimo terminą pateikę prašymą raštu ne mažiau nei prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos datos, nustatytos Užsakymo dokumente. Jei IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie galiojimo datos nutraukimą, galiojimo terminas bus automatiškai atnaujinamas vieniems metams arba tos pačios trukmės terminui, kaip nustatyta Užsakymo dokumento TSD skyriuje.
- b. Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas
Kai Užsakymo dokumente pabrėžiama, kad sąskaitos išrašomos nepertraukiamai, jūs ir toliau turėsite prieigą prie „Cloud Service“ ir už „Cloud Service“ naudojimą jums nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdami nutraukti Debesų kompiuterijos paslaugos naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, turėsite prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Debesų kompiuterijos paslaugą. Atšaukus prieigą, jums bus išrašyta sąskaita už nesumokėtus to mėnesio, kai įsigalios atšaukimas, priegos mokesčius.
- c. Reikalingas atnaujinimas
Kai Užsakymo dokumente pabrėžiama, kad atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, terminui suėjus „Cloud Service“ teikimas pasibaigs ir jūsų prieiga prie „Cloud Service“ bus pašalinta. Norėdami ir toliau naudoti „Cloud Service“ pasibaigus terminui, turėsite pateikti užsakymą IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti prenumeratą naujam terminui.

7.5 Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas įtrauktas į prenumeratos laikotarpį.

Įprastos palaikymo telefonu ir el. paštu darbo valandos:

nuo sekmadienio 20.00 val. iki penktadienio 19.00 val. JAV Centrinės laiko juostos laiku (išskyrus IBM įmonės švenčių dienas)

Palaikymas ne darbo valandomis:

Palaikymas ne darbo valandomis (ne įprastomis, anksčiau nurodytomis, darbo valandomis) teikiamas tik dėl 1 sudėtingumo lygio problemų darbo dienomis, savaitgaliais ir švenčių dienomis.

Speciali palaikymo linija: 1-866-493-2673 JAV (kiti numeriai pateikti palaikymo portale)

El. paštas: cm_support@us.ibm.com

Palaikymo 24 x 7 portalas: <https://support.ibmcloud.com> arba „Cloud Service“ palaikymo saitas, kuriuo pateikiama internetinė žinių bazė, DUK, įrašyti mokymai, atsisiunčiama dokumentacija ir kortelių peržiūra bei naujinimas.

Tiesioginiai pokalbiai (susiję su verslo klausimais naudojant „Cloud Service“ taikomasias programas): pirmadienį–penktadienį, 20.00–18.00 val. JAV Centrinės laiko juostos laiku (išskyrus IBM įmonės švenčių dienas)

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai	Atsakymo laiko aprėptis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	27 x 7
2	Pastebimas poveikis verslui: itin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

8. Papildoma informacija

8.1 Privatumo pranešimas ir politika

Jūs sutinkate (i) pateikti aiškia ir pastebimą nuorodą į savo žiniatinklio svetainės naudojimo sąlygas ir privatumo politiką, kuri apima nuorodą į IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ir jūsų duomenų rinkimo ir naudojimo praktikas, (ii) pateikti informaciją, kad IBM veikiant jūsų vardu lankytojo kompiuteryje padedami slapukai ir „clear gifs“ žymos / žiniatinklio indikatoriai, ir paaiškinti tokios technologijos tikslą ir naudojimą, taip pat, (iii) kiek reikalauja teisės aktai, prieš padėdami patys arba prieš IBM padedant jūsų vardu žiniatinklio svetainės lankytojo įrenginiuose slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatoriums, gauti žiniatinklio svetainės lankytojų sutikimą.