

Описание услуги IBM Cloud Service:

IBM Digital Recommendations

Ниже приводится Описание Услуги для вашего Заказа:

1. Описание услуги Cloud Service

Заказанные вами предложения указываются в вашем документе с Заказом. Для данной услуги Cloud Service Документ с Заказом включает Ценовое предложение, которое IBM предоставляет вам, и Свидетельство о Правах (CoP), которое вы получите от IBM в подтверждение предоставления услуги Cloud Service и в котором будет указана дата начала и окончания действия Cloud Service.

Решение IBM Digital Recommendations позволяет вам автоматизировать и оптимизировать процесс предоставления персонализированных рекомендаций. IBM оптимизирует как предложения продуктов (IBM Product Recommendations), так и предоставляемое содержимое (IBM Content Recommendations); эти два решения предлагаются и заказываются отдельно. Их описания приводятся ниже.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations - это предложение Cloud Service, взаимодействующее с IBM Digital Analytics, для которого требуется отдельная подписка на Cloud Service. Предложение IBM Content Recommendations автоматизирует и оптимизирует процесс предоставления персонализированных рекомендаций относительно контента, представленного на вашем веб-сайте. Пользовательский интерфейс IBM Content Recommendations обеспечивает возможность выработки стратегии рекомендаций относительно контента и определения ваших особых бизнес-правил Заказчика, соответствующих вашим потребностям.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations - это предложение Cloud Service, взаимодействующее с IBM Digital Analytics, для которого требуется отдельная подписка на Cloud Service. Предложение IBM Product Recommendations автоматизирует и оптимизирует процесс предоставления персонализированных рекомендаций относительно продуктов на вашем веб-сайте, в ваших кампаниях рассылки электронных писем и в других маркетинговых кампаниях. Пользовательский интерфейс IBM Product Recommendations обеспечивает возможность выработки стратегии рекомендаций, соответствующих вашим потребностям. Компонент управления бизнес-правилами предоставляет графический пользовательский интерфейс для определения расширенных бизнес-правил, которые могут заменять или уточнять окончательные рекомендации в отношении продуктов, подготовленные с помощью алгоритмов соответствия. Включенный в состав предложения компонент A/B-тестов специально предназначен для выполнения сплит-тестов A/B/C & D с целью определить относительное влияние, которое различные стратегии рекомендаций по продуктам оказывают на коэффициент конверсии сайта (перехода посетителей сайта в разряд клиентов).

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Предложение IBM Product Recommendations Analytics Independent предоставляет те же услуги, что и IBM Product Recommendations, однако без необходимости подписки на IBM Digital Analytics.

2. Описание безопасности

IBM реализует и поддерживает методы и процедуры, описанные в настоящем разделе.

2.1 Правила безопасности

IBM поддерживает правила конфиденциальности и безопасности, которые публикуются и доводятся до сведения сотрудников IBM. IBM требует проведения обучения в области конфиденциальности и безопасности во всех странах мира для тех лиц, которые занимаются поддержкой центров обработки данных IBM, и имеет специальную группу, ответственную за безопасность, которая сосредоточена исключительно на информационной безопасности. Правила и стандарты IBM в области безопасности пересматриваются и переоцениваются ежегодно.

Нарушения безопасности, происходящие в IBM, рассматриваются в соответствии с комплексными процедурами реагирования на нарушения.

2.2 Управление доступом

IBM поддерживает логическое разделение клиентских данных. Клиентские данные размещаются в соответствии с определенной схемой, зависящей от конкретного клиента, и предназначены для доступа через Cloud Service или в процессе экспорта данных, заданного клиентом. Доступ к Cloud Service и клиентским данным контролируется и управляется администратором, которого назначил клиент. IBM при доступе к системам клиента использует многофакторную аутентификацию и технологию VPN-туннеля с шифрованием. Доступ предоставляется только тем лицам, которым он необходим для обслуживания и администрирования Cloud Service и связанного аппаратного и программного обеспечения в помещениях третьесторонних ЦОД. IBM использует WIFI-соединения (802.11), в которых шифрование обеспечивается на основе стандарта WPA2 и алгоритма шифрования AES, и обеспечивает нешироковещательную трансляцию SSID и взаимную аутентификацию между сервером и конечными устройствами при доступе к системам, на которых содержатся клиентские данные.

2.3 Целостность данных и доступность Услуги

Изменения в операционные системы и прикладное программное обеспечение вносятся в соответствии с процедурой IBM по управлению изменениями. Для снижения вероятности внедрения и распространения компьютерных вирусов и других видов известного вредоносного кода в сетевой инфраструктуре и на рабочих станциях лиц, работающих в ЦОД IBM или с клиентскими данными, используются аппаратное и программное обеспечение, журналы доступа, доступ только для чтения и функции шифрования. IBM использует шифрование при передаче данных по стандартным SSL-соединениям (https), а в ИТ-инфраструктуре IBM используются технологии обеспечения комплексной безопасности, включая брандмауэры, предотвращение вторжений и борьбу с вредоносным ПО. Авторизованные администраторы периодически проводят сканирование на выявление уязвимостей TCP/IP с целью обнаружения и устранения потенциальных рисков нарушения безопасности систем. Данные из хранилищ IBM копируются на вспомогательные запоминающие устройства в пределах ЦОД IBM, и кроме того создаются архивы (на ленточных носителях), которые шифруются, дублируются и хранятся во внешних (принадлежащих третьим сторонам) центрах восстановления после аварий.

2.4 Регистрация информации о выполняемых действиях в журналах

IBM ведет журналы, в которых регистрируются действия в отношении систем, приложений, хранилищ данных, промежуточного ПО и сетевых устройств, которые способны вести журналы и имеют соответствующую конфигурацию, поддерживающую их ведение. В журналах, которые ведутся в IBM, регистрируются i) успешные и неудачные попытки входа в систему, ii) успешные и неудачные попытки получения доступа к инфраструктуре из-за ее пределов, iii) попытки доступа к OSR с целью обновления и iv) действия, выполняемые с использованием полномочий системного администратора или администратора по безопасности.

2.5 Физическая безопасность

Доступ в ЦОД IBM и ЦОД, предоставляемые третьими сторонами, разрешается только авторизованным сотрудникам ЦОД IBM. В среде IBM Cloud Service осуществляется многофакторная аутентификация для контроля физического доступа, использующая уникальные коды, биометрическое сканирование, а также круглосуточное дежурство персонала службы безопасности и видеонаблюдение. IBM запрещает несанкционированный просмотр, копирование, изменение или удаление любых носителей, на которых содержатся клиентские данные. Съёмные носители информации, на которых хранятся клиентские данные (включая флеш-накопители, компакт-диски и DVD-диски), шифруются с использованием как минимум 256-битного алгоритма шифрования AES (или эквивалентного ему). На портативных ПК и рабочих станциях, предоставленных IBM, должна использоваться технология шифрования диска (PGP), причем могут потребоваться особые права доступа к конфиденциальным или клиентским данным. IBM уничтожает съёмные носители информации и любые мобильные устройства (такие как диски, USB-накопители, DVD-диски, магнитные ленты с резервными копиями, принтеры и портативные ПК), на которых содержатся клиентские данные, или же, прежде чем повторно использовать эти носители, применяет различные технические средства, чтобы сделать клиентские данные, содержащиеся на них, нечитаемыми и не подлежащими восстановлению. Выбрасываемые бумажные носители

информации измельчаются в shreddерах и утилизируются безопасным способом, предотвращая возможность прочтения.

2.6 Соблюдение нормативных требований

IBM ежегодно проходит сертификацию, подтверждая соответствие своей политики конфиденциальности принципам Безопасной Зоны (Safe Harbor), которые определило Министерство торговли США: эти принципы касаются уведомления, выбора, дальнейшей передачи информации, доступа и точности, безопасности и контроля/обеспечения исполнения. В наших производственных ЦОД ежегодно проводятся аудиторские проверки промышленного стандарта типа SSAE 16 (прежнее название - SAS 70) или эквивалентного типа. IBM проверяет деятельность, связанную с конфиденциальностью и безопасностью, на соответствие бизнес-требованиям компании. В IBM регулярно проводятся оценки и аудиторские проверки с целью подтверждения соответствия правилам информационной безопасности. Политика безопасности предусматривает проверки безопасности, периодическую установку временных исправлений для системы безопасности, а также управление паролями и контроль за их использованием. Сотрудники и подрядчики IBM ежегодно проходят обучение и ознакомление с процедурами безопасности. Каждый год сотрудники получают напоминания о целях работы, об ответственности за соблюдение правил делового поведения, конфиденциальности и об обязательствах IBM в сфере безопасности.

3. Обязательства по обеспечению уровня обслуживания

После того как IBM предоставит вам доступ к услуге Cloud Service, IBM берет на себя следующие обязательства по обеспечению уровня обслуживания ("SLA") в отношении услуги Cloud Service. Конкретное предложение, к которому относится SLA, указано в таблице "Уровень обслуживания" и далее в пределах этого раздела с описанием SLA именуется "Услугой".

3.1 Определения

- a. "Время простоя Приложения" – это период времени, в течение которого пользователи частей интерфейса приложения, размещенных в IBM, не могут использовать все аспекты Услуги, на которые у них есть соответствующие разрешения. В порядке разъяснения: если какой-либо пользователь может использовать какую-либо составляющую Услуги, на которую у него есть надлежащие разрешения, это свидетельствует об отсутствии "Времени простоя".
- b. "Кредит доступности" – это действие IBM в ответ на обоснованную Претензию. Кредит доступности применяется в виде кредита или скидки в будущем счете на оплату подписки на Услугу.
- c. "Претензия" - это претензия, поданная вами в IBM согласно настоящему SLA на то, что в течение Договорного месяца не был достигнут Уровень Обслуживания.
- d. "Договорной месяц" – это полный месяц в течение срока действия Услуги, отсчитываемый с 12:00 по Гринвичу первого дня месяца по 23:59 по Гринвичу последнего дня месяца.
- e. "Время простоя" – это Время простоя Приложения и/или Время простоя при Сборе входящих данных; это период времени, в течение которого останавливалась производственная обработка Услуги и все ваши пользователи не могли использовать все аспекты Услуги, на которые у них были соответствующие разрешения. Во Время простоя не входит период времени, когда Услуга недоступна по следующим причинам:
 - Запланированное отключение для сервисного обслуживания.
 - События или причины, находящиеся вне контроля IBM (например, природные бедствия, отказ Интернет-соединения и т.п.)
 - Проблемы с вашими приложениями, оборудованием или данными либо с приложениями, оборудованием или данными третьего лица.
 - Несоблюдение вами конфигураций системы и поддерживаемых платформ, необходимых для доступа к Услуге.
 - Соблюдение IBM каких-либо планов, спецификаций или инструкций, предоставленных IBM вами или третьим лицом от вашего имени.
- f. "Событие" – это обстоятельство или ряд связанных обстоятельств, в результате которых не удалось достичь Уровня Обслуживания.

- g. "Время простоя при сборе входящих данных" – это период времени, в течение которого Услуга не в состоянии собирать входящие данные с помощью входящих в Услугу элементов обработки входящих данных.
- h. "Уровень Обслуживания" – это стандарт, заданный ниже, по которому IBM измеряет уровень обслуживания, предоставляемого согласно данному Соглашению.

4. Кредиты доступности

- a. Чтобы иметь право подать Претензию, вы должны зарегистрировать в службе технической поддержки IBM (см. раздел Техническая поддержка) талон поддержки с уровнем Серьезности 1 для каждого События в течение двадцати четырех (24) часов с того момента, как вы впервые заметили, что Событие влияет на ваше использование Услуги. Вам следует предоставить всю необходимую подробную информацию о Событии и оказывать разумную помощь IBM в диагностике и исправлении События.
- b. Вы должны подать Претензию для Кредита доступности не позднее, чем через три (3) рабочих дня после окончания Договорного месяца, которого касается Претензия.
- c. Кредиты доступности будут определяться исходя из продолжительности Времени простоя, которое отсчитывается от момента, когда вы сообщаете, что впервые подверглись воздействию события. Если вы сообщаете о Событии Времени простоя Приложения и Событии Времени простоя при Сборе входящих данных, происходящих одновременно, IBM будет считать пересекающиеся периоды Времени простоя одним периодом Времени простоя, а не двумя отдельными периодами простоя. По каждой действительной Претензии IBM будет применять наивысший применимый Кредит доступности, в зависимости от достигнутого Уровня Обслуживания в течение каждого Договорного месяца, в соответствии с нижеприведенными таблицами. IBM не будет предоставлять несколько Кредитов доступности для одного и того же События(й) в одном Договорном месяце.
- d. Для Пакета услуг (отдельных Услуг, объединенных в пакет и продаваемых по единой цене) Кредит доступности рассчитывается на основе единой месячной цены Пакета услуг, а не цены месячной подписки на каждую отдельную Услугу. Вы можете подавать Претензии, относящиеся к одной отдельной Услуге из пакета в любой Договорной месяц, и IBM не будет предоставлять Кредиты доступности на более чем одну Услугу из пакета на Договорной месяц.
- e. Если вы приобрели Услугу у законного реселлера продуктов IBM в ходе ремаркетинговой транзакции, при которой IBM сохраняет первичную ответственность за выполнение обязательств по отношению к Услуге и соглашению SLA, то Кредит доступности будет основан на действующей на момент приобретения Предполагаемой Цене на Объем с учетом Отношений (RSVP) на действующую Услугу за Договорной месяц, которого касается Претензия, со скидкой в 50%.
- f. Общий объем Кредита доступности, предоставляемого в отношении любого Договорного Месяца, ни при каких обстоятельствах не должен превышать двадцать процентов (20%) одной двенадцатой части (1/12) платежей, уплачиваемых вами IBM за Услугу в течение года.

5. Уровни Обслуживания

Услуги	Применимый Уровень Обслуживания	
	Доступность Приложения в течение Договорного месяца	Доступность Сбора входящих данных в течение Договорного месяца
IBM Product Recommendations	Да	Да
IBM Content Recommendations	Да	Да
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Да	Да

Уровень Обслуживания, достигнутый в течение Договорного месяца	Кредит доступности (% ежемесячной цены подписки за Договорной месяц, которого касается Претензия)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Менее 97,000%	20%

Процент "Достигнутого Уровня Обслуживания" вычисляется как: (а) общее число минут за Договорной месяц минус (b) общее число минут Времени простоя за Договорной месяц, деленное на (с) общее число минут в Договорном месяце, с получением дроби, выраженной в виде процента.

Пример: 50 минут общего Времени простоя за Договорной месяц

<p>Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут - 50 минут Времени простоя дают 43 150 минут работы</p> <hr/> <p>Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут</p>	<p>= 2%-ный Кредит доступности за Достигнутый Уровень Обслуживания в 98,8%</p>
---	--

6. Другая информация, касающаяся SLA

Настоящее соглашение SLA относится только к клиентам IBM и не распространяется на претензии ваших пользователей, гостей и участников Услуги, а также к пробным и бета-версиям услуг, которые предоставляет IBM. Это SLA относится только к Услугам, которые находятся в стадии производственного использования, - то есть оно не относится к непромышленным средам, включая, но не ограничиваясь этим, тестирование, восстановление после аварий, контроль качества или разработку. Если вы нарушили какое-либо существенное обязательство согласно вашему договору об Услуге, включая, без ограничения, нарушение любых платежных обязательств, вы не имеете права подавать Претензию на основании данного соглашения SLA.

7. Информация о правах, Выставлении счетов, Сроке действия и Поддержке

7.1 Система расчета оплаты

Предложения Cloud Service продаются с использованием следующих показателей объемов использования:

- a. **Поручение** это единица измерения, с использованием которой могут приобретаться услуги. Поручение состоит из профессиональных услуг и/или услуг в области обучения, включая, но не ограничиваясь этим, мероприятия по обучению, бизнес-аналитику или услуги, предполагающие предоставление определенных материалов. Необходимо приобрести количество разрешений, достаточное для охвата всех Поручений.
- b. **Миллион Вызовов Сервера (MSCs)** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться услуга Cloud Service. Вызов Сервера – это данные, переданные в Cloud Service и обработанные Cloud Service в результате помеченного события, инициированного отслеживаемым посетителем для одного ID Объекта (Entity ID). Вызов Сервера, осуществленный с использованием других ID Объекта, будет учитываться отдельно, причем каждому отдельному ID Объекта будет соответствовать отдельный Вызов Сервера. ID Объекта используется для разграничения и/или контроля прав доступа к данным, содержащимся в Cloud Service; сюда могут относиться обработанные данные, поступающие от одного или нескольких ваших веб-сайтов. Каждое разрешение на MSC представляет один Миллион Вызовов Сервера. Должно быть приобретено достаточное число разрешений на MSC для охвата числа Вызовов Сервера, обработанных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.

В настоящем предложении Cloud Service ID Клиента означает то же самое, что ID Объекта.

- c. **Тысяча конвертированных единиц показателей дохода (TRCU)** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Конвертированная единица показателей дохода – это независимая от конкретной валюты единица измерения объема Показателей дохода, относящихся к Cloud Service. Показатели дохода в определенной валюте должны быть преобразованы в Конвертированные единицы показателей дохода (RCU) на основании таблицы, приведенной в Интернете по адресу http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Каждое разрешение TRCU соответствует одной Тысяче RCU. Должно быть приобретено достаточное число разрешений на TRCU для охвата объема Показателей дохода, обрабатываемых или управляемых с помощью Cloud Service в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- d. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Долларов США** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Долларов США - это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Долларов США и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Долларах США, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- e. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Евро** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Евро - это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Евро и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Евро, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- f. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Британских Фунтов стерлингов** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Британских Фунтов стерлингов - это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Британских Фунтов стерлингов и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Британских Фунтах стерлингов, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- g. **Доходы от Продаж в Миллионах Японских Иен** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Миллионах Японских Иен - это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Миллионах Японских Иен и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Японских Иенах, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- h. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Канадских Долларов** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Канадских Долларов - это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Канадских Долларов и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Канадских Долларах, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- i. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Австралийских Долларов** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Австралийских Долларов – это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Австралийских Долларов и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Австралийских Долларах, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.
- j. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Сингапурских Долларов** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Сингапурских Долларов – это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Сингапурских Долларов и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Сингапурских Долларах, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.

- к. **Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Бразильских Реалов** - это единица измерения, с использованием которой может приобретаться Cloud Service. Доходы от Продаж в Десятках Тысяч Бразильских Реалов - это сумма доходов, полученных вами в результате отслеживаемых онлайн-программ, выраженная в Десятках Тысяч Бразильских Реалов и зафиксированная в Cloud Service. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата суммарных Доходов от Продаж в Бразильских Реалах, полученных в период измерений, указанный в Документе с Заказом.

7.2 Информация о дополнительных разрешениях: IBM Product Recommendations Analytics Independent

В стоимость подписки на данную услугу Cloud Service включено следующее:

- На основе проведенной IBM оценки вам будет предоставлено число ID Клиентов (от 1 до 50), соответствующее вашим потребностям в рекомендациях.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import вместе со стандартными модулями импорта данных (Category Definition File, Enterprise Products Report и Forecast Metrics)

7.3 Платежи и выставление счетов

7.3.1 Варианты выставления счетов

Суммы, причитающиеся за предложения Cloud Service, указываются в Документе с Заказом следующим образом:

- a. На всю договорную сумму авансом
- b. Ежемесячно (с отставанием)
- c. Ежеквартально (авансом)
- d. Ежегодно (авансом)

Выбранный вариант выставления счетов и оплаты будет соответствовать периоду, указанному в Документе с Заказом. Сумма, подлежащая уплате за период выставления счета, будет основываться на месячном или годовом тарифе за подписку и количестве периодов выставления счетов в году и будет включать любые платежи за превышение.

7.3.2 Частичные Месячные Платежи

Частичный Месячный Платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов, которая будет подлежать выплате вами и будет включена в первый выставленный счет. Сумма Частичных Месячных Платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила вас о наличии доступа к предложению Cloud Service.

7.3.3 Превышение

Если реальный объем использования вами Cloud Service в любом квартале (определяемом на основе календарного года, который начинается с 1 января) в три (3) раза превысит разрешенный объем, указанный в Документе с Заказом, вам будет выставлен счет за превышение в соответствии с Документом с Заказом. Если доступ к услуге предоставлен вам в течение данного квартала, плата за превышение будет рассчитана пропорционально.

7.3.4 По требованию

Счета за вариант использования "по требованию" выставляются тем месяцем, когда соответствующий вариант заказывается вами, с использованием тарифов, указанных в Документе с Заказом.

7.3.5 Настройка

Плата за настройку указывается в Документе с Заказом.

- a. Плата за IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup (Разовая настройка IBM Product Recommendations Analytics Independent) будет взиматься после первоначального предоставления с применением тарифов и сроков выставления счетов, указанных в Документе с Заказом.

7.3.6 Дистанционные услуги (оказываемые людьми)

Дистанционные Услуги (оказываемые людьми) приобретаются с использованием модели расчета на основе количества Поручений.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services (Услуги премиум-класса для новых заказчиков IBM Product Recommendations) - Передача динамических или смешанных данных
Предоставляется до 48 часов консультаций в дистанционном режиме, ознакомления с лучшими методами работы, обучения и помощи в конфигурировании для новых Заказчиков IBM Product Recommendations или IBM Product Recommendations Analytics Independent, соответственно, с ориентацией на метод передачи динамических или смешанных данных. Действие этих услуг прекращается через 90 дней с даты, когда IBM уведомит вас о доступности IBM Product Recommendations или IBM Product Recommendations Analytics Independent, соответственно, независимо от того, все ли часы были использованы.
- b. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services (Услуги премиум-класса для новых заказчиков IBM Product Recommendations) - Передача неструктурированных файлов
Предоставляется до 40 часов консультаций в дистанционном режиме, ознакомления с лучшими методами работы, обучения и помощи в конфигурировании для новых заказчиков IBM Product Recommendations или IBM Product Recommendations Analytics Independent, соответственно, с ориентацией на метод передачи неструктурированных файлов. Действие этих услуг прекращается через 90 дней с даты, когда IBM уведомит вас о доступности IBM Product Recommendations или IBM Product Recommendations Analytics Independent, соответственно, независимо от того, все ли часы были использованы.
- c. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services (Услуги премиум-класса для новых заказчиков IBM Content Recommendations)
Предоставляется до 48 часов консультаций в дистанционном режиме, ознакомления с лучшими методами работы, обучения и помощи в конфигурировании для новых заказчиков IBM Content Recommendations. Действие этих услуг прекращается через 90 дней с даты, когда IBM уведомит вас о доступности IBM Content Recommendations, независимо от того, все ли часы были использованы.

7.4 Срок действия и варианты продления

7.4.1 Срок

Срок действия услуги Cloud Service начинается с даты, когда IBM сообщает вам, что у вас есть доступ к частям Cloud Service, описанным в Документе с Заказом. В CoП, являющемся частью Документа с Заказом, будет указана точная дата начала и окончания срока действия, а также способы его продления, если таковое предусматривается. Вам разрешается повысить уровень использования Cloud Service в течение срока действия, для чего следует связаться с IBM или бизнес-партнером IBM. Это изменение будет внесено в Документ с Заказом.

7.4.2 Варианты продления срока действия Cloud Services

В вашем Документе с Заказом будет указано, предусматривается ли продление услуги Cloud Service по окончании срока действия, путем указания срока действия следующим образом:

- a. Автоматическое продление
Если в вашем Документе с Заказом сказано, что продление является для вас автоматическим, вы можете прекратить использование Cloud Service, для которого истекает срок действия, направив письменный запрос как минимум за девяносто (90) дней до даты истечения срока действия, которая указана в Документе с Заказом. Если IBM или бизнес-партнер IBM не получают такое уведомление о прекращении использования до даты истечения срока действия, истекающий срок будет автоматически продлен или на один год, или на срок, равный исходному, как указано в CoП, являющемся частью Документа с Заказом.
- b. Непрерывное выставление счетов
Если в Документе с Заказом указано, что выставление счетов является непрерывным, у вас сохранится доступ к Cloud Service и вам будут выставляться счета за использование Cloud Service на постоянной основе. Чтобы прекратить использование Cloud Service и остановить

процесс непрерывного выставления счетов, вы должны будете за девяносто (90) дней предоставить IBM или бизнес-партнеру IBM письменное уведомление с требованием отмены Cloud Service для вас. После отмены вашего доступа к Cloud Service вам будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся неоплаченными за месяц, в котором произошла отмена.

с. Необходимость продления

Если в Документе с Заказом указано, что продление является ограниченным, использование Cloud Service прекратится по окончании срока и ваш доступ к Cloud Service будет прекращен. Для продолжения использования Cloud Service после даты окончания срока вам необходимо будет направить заказ представителю IBM по продажам, который работает с вами, или бизнес-партнеру IBM, для того чтобы приобрести подписку на новый период.

7.5 Техническая поддержка

Техническая поддержка в отношении Cloud Service предоставляется в течение периода подписки.

Стандартные часы, в которые осуществляется поддержка по телефону или электронной почте:

С 20:00 воскресенья до 19:00 пятницы СТЕ (США) кроме выходных и праздничных дней

Поддержка в нерабочие часы:

Поддержка в нерабочие часы (выходящие за рамки стандартных рабочих часов, указанных выше) предоставляется только в отношении проблем с Уровнем серьезности 1; она оказывается в рабочие, выходные и праздничные дни.

Горячая линия службы поддержки: 1-866-493-2673 в США (другие номера телефона можно найти на портале Службы поддержки)

Адрес электронной почты: cm_support@us.ibm.com

Портал Службы поддержки (работает круглосуточно - 24 x 7): <https://support.ibmcloud.com>; можно использовать ссылку на Службу поддержки, приведенную в Cloud Service, - по этой ссылке можно получить доступ к Базе знаний, ответам на часто задаваемые вопросы, обучающим курсам, загружаемой документации, а также возможность просматривать и изменять сообщения о неисправностях.

Чат (для вопросов, касающихся использования Cloud Service): воскресенье – пятница, 8:00 – 18:00 СТЕ (США) (кроме выходных и праздничных дней)

Уровень серьезности	Определение уровней серьезности	Целевое время ответа службы поддержки	Время работы службы поддержки
1	Серьезные последствия для бизнеса/простой услуги: Чрезвычайно важные для бизнеса функции не работают или отказал очень важный интерфейс. Обычно это относится к производственной среде и указывает на невозможность доступа к услугам, что имеет критические последствия для выполнения бизнес-операций. Такая ситуация требует немедленного исправления.	В течение 1 часа	24x7
2	Существенное воздействие на бизнес: Использование компонента или функции услуги серьезно ограничено или вы рискуете не уложиться в отведенные сроки.	В течение 2 рабочих часов	Рабочее время (пн - пт)
3	Несущественное воздействие на бизнес: Услугу или функцию можно использовать; последствия для бизнеса не критичны.	В течение 4 рабочих часов	Рабочее время (пн - пт)
4	Минимальное воздействие на бизнес: Вопрос или запрос нетехнического характера	В течение 1 рабочего дня	Рабочее время (пн - пт)

8. Дополнительная информация

8.1 Замечания относительно конфиденциальности и политика конфиденциальности

Вы согласны (i) предоставить четкую и хорошо заметную ссылку на условия использования вашего веб-сайта и политику конфиденциальности, которая содержит ссылку на методы IBM и ваши методы по сбору и использованию данных (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>), (ii) привести замечание, что IBM, действуя от вашего имени, размещает на компьютере посетителя сайта файлы cookie и пустые GIF-изображения/веб-маяки, а также объяснить предназначение и порядок использования такой технологии и (iii) в той мере, в какой этого требует законодательство, получить согласие посетителей веб-сайта, прежде чем вы или IBM от вашего имени разместят на их устройствах файлы cookie и пустые GIF-изображения/веб-маяки.