

Opis IBM-ovih storitev v oblaku: IBM Digital Recommendations

Opis storitev iz vašega naročila:

1. Opis storitev v oblaku

Ponudbe, ki jih naroči naročnik, so določene v dokumentu naročila. Za namene teh storitev v oblaku je dokument naročila sestavljen iz navedbe cen, ki jih je naročniku ponudil IBM, in dokazila o upravičenosti, ki ga naročniku pošlje IBM, pri čemer so v njem navedene storitve v oblaku, ki se bodo zagotavljale, ter začetni in končni datum obdobja zagotavljanja teh storitev.

IBM Digital Recommendations omogoča avtomatiziranje in optimiziranje procesa izvajanja priporočil za prilagojene ponudbe. IBM podpira optimizacijo ponudb za izdelke (IBM Product Recommendations) in splošno vsebino (IBM Content Recommendations), ki se ponujajo kot ločene rešitve, ki jih lahko naročite, kot je opisano spodaj.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations je ponudba storitev v oblaku, ki deluje skupaj z izdelkom IBM Digital Analytics in zahteva ločeno naročnino na storitve v oblaku. Ponudba IBM Content Recommendations avtomatizira in optimizira proces podajanja prilagojenih ponudb za vsebino na spletnem mestu. Uporabniški vmesnik izdelka IBM Content Recommendations ponuja funkcijo določanja strategije priporočil za vsebino in definiranje specifičnih poslovnih pravil, ki ustreza vašim zahtevam.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations je ponudba storitev v oblaku, ki deluje skupaj z izdelkom IBM Digital Analytics in zahteva ločeno naročnino na storitve v oblaku. Ponudba IBM Product Recommendations avtomatizira in optimizira proces podajanja prilagojenih ponudb za izdelke na spletnem mestu, v e-poštnih kampanjah in drugih trženjskih kanalih. Uporabniški vmesnik izdelka IBM Product Recommendations ponuja funkcijo določanja strategije priporočil, ki ustreza vašim zahtevam. Komponenta za upravljanje poslovnih pravil zagotavlja grafični uporabniški vmesnik za določanje naprednih poslovnih pravil, ki lahko nastavijo ali prilagodijo končna priporočila izdelkov, ki jih izdelajo algoritmi za ugotavljanje afinitet rešitve. Vključena komponenta za preskušanje A/B je zasnovana posebej za izvajanje ločenih preskusov A/B/C in D za določanje relativnega vpliva različnih strategij ponudb s priporočili izdelkov na konverzije obiskovalcev spletnega mesta.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Izdelek IBM Product Recommendations Analytics Independent ponuja iste storitve kot izdelek IBM Product Recommendations, s to razliko, da ni potrebna naročnina na IBM Digital Analytics.

2. Opis varnosti

IBM uvaja in izvaja prakse in postopke, opisane v tem razdelku.

2.1 Pravilniki o varnosti

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, ki so objavljeni ter s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi zaposleni. IBM zahteva, da vsi posamezniki po svetu, ki zagotavljajo podporo za IBM-ove podatkovne centre, opravijo usposabljanje iz zasebnosti in varnosti, hkrati pa ima IBM tudi varnostno ekipo, ki se osredotoča na informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

2.2 Nadzor dostopa

IBM ohranja logično ločenost podatkov naročnika. Podatki naročnika se nahajajo v lastni shemi, ločeni za naročnika, in so oblikovani tako, da so dostopni prek storitev v oblaku ali s posebnim izvozom naročnikovih podatkov. Dostop do storitev v oblaku in podatkov naročnika je nadzorovan in ga upravlja skrbnik, dodeljen naročniku. IBM pri dostopanju do sistemov naročnika uporablja večfaktorsko overjanje in tehnologijo šifriranih tunelov VPN. Dostop je omejen na posameznike, ki dostop potrebujejo zaradi vzdrževanja in izvajanja skrbništva storitev v oblaku ter povezane infrastrukture strojne in programske opreme v prostorih podatkovnih centrov tretjih oseb. IBM pri dostopanju do sistemov, ki vsebujejo

podatke naročnika, uporablja omrežni promet WIFI (a/k/a 802.11), ki je šifriran z WPA2 z možnostjo šifrirnega algoritma AES ter omogoča ne-oddajni SSID in vzajemno overjanje med strežnikom in končnimi napravami.

2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe virov operacijskega sistema (OSR) in programsko opremo aplikacije upravlja IBM-ov postopek za upravljanje sprememb. V omrežni infrastrukturi in v delovnih postajah posameznikov, ki delajo v IBM-ovih podatkovnih centrih ali s podatki naročnika v IBM-ovih podatkovnih centrih, so uporabljeni strojna in programska oprema, dnevniki dostopa, dostop samo za branje in nadzor šifriranja, s čimer se zmanjša verjetnost razširjanja in izvajanja računalniških virusov ali drugih oblik znane škodljive kode. IBM uporablja šifriranje prek omrežja prek standardnih povezav SSL (https), pri čemer IBM-ova infrastruktura uporablja tehnološke rešitve za obojestransko varnost, vključno s požarnim zidom, preprečevanjem vdorov in tehnologijami za zaščito pred zlonamerno programsko opremo. Pooblaščeniki skrbniki periodično izvajajo preverjanja ranljivosti protokolov nadzora prenosa/internetnih protokolov (TCP/IP), da se odkrije in odpravi potencialna izpostavljenost sistema nevarnostim. Podatki iz IBM-ovega skladišča se kopirajo v sekundarno hrambo v IBM-ovem podatkovnem centru, terciarni arhivski trakovi pa se šifrirajo in podvojujejo za shranjevanje v prostorih za obnovitev po nesreči tretje osebe, ki so na drugi lokaciji.

2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnike svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, zbirke podatkov, vmesno opremo in naprave omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. IBM hrani dnevnike za zapisovanje i) uspešnih in neuspešnih poskusov dostopa za prijavo, ii) uspešnih in neuspešnih poskusov pridobitve dostopa do infrastrukture z zunanje lokacije, iii) poskusov dostopa za posodobitev virov operacijskih sistemov (OSR) ter iv) dejavnosti, izvedene z upravnim organom za sistem ali varnost.

2.5 Fizična varnost

IBM omejuje dostop samo na pooblaščen osebje IBM-ovega podatkovnega centra v IBM-u in IBM-ovih podatkovnih centrih, ki jih zagotavljajo tretje osebe. Okolje IBM-ovih storitev v oblaku je zaščiteno z večstopenjskim preverjanjem pristnosti za fizični dostop, kar vključuje unikatno kodo in biometrično skeniranje, hkrati pa je na voljo neprekinjeno varovanje (24 ur na dan, 7 dni na teden), ki ga zagotavljajo varnostno osebje, varnostne službe in videonadzor. IBM prepoveduje nepooblaščen pregledovanje, kopiranje, spreminjanje ali odstranitev katerih koli medijev, ki vsebujejo podatke naročnika. Odstranljivi mediji, na katerih so shranjeni podatki naročnika (vključno s pomnilniškimi ključi, CD-ji in DVD-ji) so šifrirani najmanj z 256 bitno kodo AES (ali enakovredno). Za prenosne računalnike in delovne postaje, ki jih izda IBM in na katerih so morda potrebne pravice dostopa do občutljivih podatkov ali podatkov naročnika, se zahteva izvedba šifriranja celotnega diska (PGP). IBM uniči odstranljive podatkovne medije in mobilne naprave (na primer plošče, pogone USB, DVD-je, kasete, tiskalnike in prenosne računalnike), ki vsebujejo podatke naročnika, ali podatke upodobi na fizičnih medijih, tako da so nerazpoznavni oz. jih pred ponovno uporabo medija ni mogoče reproducirati z kakršnimi koli tehničnimi sredstvi. Papirne odpadke IBM razreže in jih zavrže na varen in zaupen način, tako da zagotovi njihovo neberljivost.

2.6 Skladnost

IBM letno preverja skladnost svojih praks zasebnosti z načeli varnega pristana ameriškega ministrstva za trgovino: obvestilo, izbira, prenos naprej, dostop in natančnost, varnost in nadzor/veljavljanje. V naših produkcijskih podatkovnih centrih se letno izvede revizija tipa SSAE 16 (v preteklosti SAS 70) ali enakovredna revizija v skladu s standardi panoge. IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. Varnostni pravilniki, ki jih izvajamo, določajo varnostna preverjanja, periodično nameščanje varnostnih popravkov ter upravljanje in nadzor gesel. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja, ki se organizirajo za delovno silo. Osebje vsako leto opomnimo na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

3. Obveza na ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednje zaveze na ravni storitev ("pogodba o ravni storitev"), potem ko naročniku zagotovi te storitve. Določena ponudba, na katero se nanaša pogodba o ravni storitev, je

opredeljena v spodnji tabeli "Raven storitev" in se v tem celotnem razdelku, ki opisuje pogodbo na ravni storitev, imenuje "storitev".

3.1 Definicije

- a. "Nerazpoložljivost aplikacije" je obdobje, med katerim uporabniki IBM-ovih gostujočih delov aplikacijskega vmesnika ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo potrebna dovoljenja. "Nerazpoložljivost" se ne pojavi, kadar lahko kateri koli uporabnik uporablja kateri koli vidik storitve, za katerega ima potrebna dovoljenja.
- b. "Dobropis za razpoložljivost" je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za veljaven zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro ali popusta pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitev.
- c. "Zahtevek" je zahtevek o nedoseganju ravni storitve v pogodbenem mesecu, ki ga IBM-u predloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev.
- d. "Pogodbeni mesec" je vsak celoten mesec med obdobjem storitve, ki se šteje od 00:00 po grinviškem srednjem času prvega dne v mesecu do 23:59 po grinviškem srednjem času zadnjega dne v mesecu.
- e. "Nerazpoložljivost" pomeni nerazpoložljivost aplikacije in/ali nerazpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov in je obdobje, v katerem je sistem proizvodnje, ki deluje za storitve, prenehal delovati in v katerem vsi naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov storitve, za katere imajo ustrezna dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitev ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega izpada za namene vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta itd.)
 - težav z naročnikovimi aplikacijami, opremo oziroma podatki ali aplikacijami, opremo oziroma podatki drugega ponudnika;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform za dostop do storitve.
 - IBM-ove skladnosti z zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe v imenu naročnika.
- f. "Dogodek" je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.
- g. "Nerazpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov" je obdobje, v katerem storitev ne more zbirati dohodnih podatkov prek elementov storitve za obdelavo dohodnih podatkov.
- h. "Raven storitve" je v nadaljevanju opisan standard, s katerim IBM meri raven storitve, ki jo zagotavlja v tej pogodbi o ravni storitev.

4. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak dogodek IBM-ovi službi za tehnično podporo vložil prijavo za podporo najvišje ravni resnosti (kot je opredeljeno spodaj v razdelku Tehnična podpora), kar mora storiti v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitve. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne podrobne informacije o dogodku ter pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, ki je predmet zahtevka.
- c. Dobropisi za razpoložljivost bodo osnovani na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjeni od trenutka, ko je naročnik prijavil prvo nerazpoložljivost. Če naročnik hkrati prijavi dogodek nerazpoložljivosti aplikacije in dogodek nerazpoložljivosti zbiranja dohodnih podatkov, IBM prekrivajoči se obdobji nerazpoložljivosti šteje kot eno obdobje nerazpoložljivosti in ne kot dve ločeni obdobji. Za vsak veljaven zahtevek bo IBM dodelil najvišji uporabljeni strošek za razpoložljivost na osnovi dosežene ravni storitve med posameznim pogodbenim mesecem, kot je prikazano v spodnjih tabelah. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za iste dogodke v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v paketu (posamezne storitve, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo strošek za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev. Naročnik lahko zahtevke predloži samo v povezavi s posamezno storitvijo v paketu v katerem koli

pogodbenem mesecu, IBM pa ne bo odgovoren za dobropis za razpoložljivost v povezavi z več kot eno storitvijo v paketu v katerem koli pogodbenem mesecu.

- e. Če naročnik kupi storitev pri veljavnem IBM-ovem tržnem posredniku, kjer je IBM odgovoren za izpolnjevanje obvez storitev in pogodbe o ravni storitev, bo strošek za razpoložljivost izračunan na podlagi takratne trenutne cene RSVP (Relationship Suggested Volume Price) za storitev v pogodbenem mesecu, ki je predmet zahtevka, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.
- f. Skupni dodeljeni stroški za razpoložljivost za katerikoli pogodbeni mesec v nobenem primeru ne bodo presegali dvajset odstotkov (20 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za storitev.

5. Ravnosti storitve

Storitev	Ustrezna raven storitve	
	Razpoložljivost aplikacije v pogodbenem mesecu	Razpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov v pogodbenem mesecu
IBM Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Y	Y

Dosežena raven storitve v pogodbenem mesecu	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevka)
99–99,949 %	2 %
98–98,999 %	5 %
97–97,999 %	12 %
Manj kot 97,000 %	20 %

Odstotek "dosežene ravni storitve" se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu, pri čemer je končni ulomek izražen v odstotkih.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut	= 2-odstotni strošek za razpoložljivost za 99,884 % Dosežena raven storitve
Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu	

6. Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev se zagotovi samo IBM-ovim naročnikom in ne velja za zahtevke, ki jih predložijo naročnikovi uporabniki, gostje in udeleženci v storitvi, niti ne velja za katere koli storitve beta ali preizkusne storitve, ki jih ponudi IBM. Pogodba o ravni storitev velja samo za storitve v produkcijski uporabi, kar pomeni, da ne velja za neprodukcijska okolja, vključno s preizkušanjem, obnovitvijo po hudi napaki, zagotavljanjem kakovosti in razvojem. Če je naročnik bistveno kršil katere koli obveznosti v okviru naročnikove pogodbe za storitev, kar vključuje tudi kršitve katerih koli plačilnih obveznosti (vendar brez omejitve na navedeno), ne more predložiti zahtevka v skladu s to pogodbo o ravni storitev.

7. Informacije o pooblastilih, obračunavanju, trajanju in podpori

7.1 Metrika zaračunavanja

Ponudbe za storitve v oblaku se prodajajo v skladu z naslednjimi metrikami zaračunavanja:

- a. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz strokovnih in/ali izobraževalnih storitev, vključno z izobraževalnim dogodkom, poslovno analizo ali dogodkov dobavljivih storitev, vendar ne omejeno nanje. Pridobiti je treba zadostno število pooblastil za pokritje vseh sodelovanj.
- b. **Milijon klicev strežnika (MSC)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Klic strežnika so podatki, ki se posredujejo v storitve v oblaku in se tam obdelajo kot rezultat označenega dogodka, ki ga je sprožil označeni obiskovalec za en ID entitete. Klic strežnika, ki ga obdelajo različni ID-ji entitete, se za vsak unikatni ID entitete šteje kot unikatni klic strežnika. ID entitete ločuje in/ali nadzoruje pravice dostopa do podatkov v storitvah v oblaku, ki lahko spremlja obdelane podatke z enega ali več spletnih mest naročnika. Posamezno pooblastilo MSC predstavlja milijon klicev strežnika. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za milijon klicev strežnika, da z njimi pokrije število klicev strežnika, obdelanih med obdobjem merjenja, navedenem v dokumentu naročila.

Za namene te ponudbe storitev v oblaku je ID naročnika enak ID-ju entitete.

- c. **Tisoč enot za pretvorbo prihodka (TRCU)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Enota za pretvorbo prihodka je merska enota količine prihodka, povezane s storitvami v oblaku, pri čemer je neodvisna od valute. Količine prihodka, ki so odvisne od valute, je treba pretvoriti v RCU-je v skladu s tabelo na spletnem naslovu http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Vsako pooblastilo TRCU predstavlja tisoč TRCU-jev. Pridobiti je treba zadostna pooblastila TRCU za količino prihodka, ki jo obdelujejo ali upravljajo storitve v oblaku v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- d. **Deset tisoč USD prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč USD prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč ameriških dolarjih (USD), kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v USD, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- e. **Deset tisoč EUR prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč EUR prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč evrih, kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v EUR, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- f. **Deset tisoč GBP prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč GBP prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč britanskih funtih (GBP), kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v GBP, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- g. Milijon JPY prihodka od prodaje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Milijon JPY prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v milijonu japonskih jenov, kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v JPY, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- h. **Deset tisoč CAD prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč CAD prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč kanadskih dolarjih (CAD), kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v CAD, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- i. **Deset tisoč AUD prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč AUD prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč avstralskih dolarjih (AUD), kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v AUD, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.

- j. **Deset tisoč SGD prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč SGD prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč singapurskih dolarjih (SGD), kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v SGD, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.
- k. **Deset tisoč BRL prihodka od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Deset tisoč BRL prihodka od prodaje je količina prihodka, ki jo naročnik ustvari prek sledenih spletnih pobud, izražena v deset tisoč brazilskih realih (BRL), kot ji sledi storitev v oblaku. Pridobiti je treba zadostna pooblastila za skupni prihodek od prodaje v BRL, ki je bil ustvarjen v obdobju merjenja iz dokumenta naročila.

7.2 Informacij o dodatnih pooblastilih: IBM Product Recommendations Analytics Independent

V naročnino za te storitve v oblaku je vključeno naslednje:

- Na podlagi IBM-ove ocene boste prejeli ustrezno število ID-jev odjemalca (od 1 do 50), ki bo ustrezalo vašim potrebam po priporočilih.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import s standardnimi moduli za uvažanje podatkov (datoteka definicij kategorij, poročilo o izdelkih podjetja in napovedna metrika)

7.3 Bremitve in obračunavanje

7.3.1 Možnosti obračunavanja

Znesek za plačilo za ponudbe storitev v oblaku je določen v dokumentu naročila, kot sledi:

- a. Celotni znesek vnaprej
- b. Mesečno (za nazaj)
- c. Četrtno (vnaprej)
- d. Letno (vnaprej)

Izbrana možnost obračunavanja bo veljala za časovno obdobje, določeno v dokumentu naročila. Znesek, ki se plača na obračunski cikel, je odvisen od mesečne ali letne naročnine in letnega števila obračunskih ciklov plus morebitno zaračunavanje presežkov.

7.3.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek je sorazmerni dnevni znesek, ki se zaračuna naročniku in je vključen na prvem računu. Delni mesečni stroški se izračunajo na podlagi preostalih dni v delnem mesecu od datuma, ko je IBM obvestil naročnika, da je dostop do ponudbe storitev v oblaku na voljo.

7.3.3 Presežki

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku v katerem koli četrtnetju (na podlagi koledarskega leta, ki se začne 1. januarja) za trikrat (3x) presega pooblastila, navedena v dokumentu naročila, se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v dokumentu naročila. Če se naročniku zagotavljajo storitve v zadevnem četrtnetju, se presežek izračuna sorazmerno.

7.3.4 Na zahtevo

Možnosti na zahtevo se naročniku zaračunajo v mesecu, v katerem naroči možnost na zahtevo, in po ceniku, ki je določen v dokumentu naročila.

7.3.5 Nastavitev

Stroški namestitve bodo določeni v dokumentu z naročilom.

- a. Ob začetku zagotavljanja storitve IBM Product Recommendations Analytics Independent se zaračuna enkratni strošek namestitve, kot je določeno v dokumentu naročila.

7.3.6 Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebje)

Oddaljene storitve (ki jih zagotavlja osebje) se kupijo na podlagi meritve stroška sodelovanja.

- a. Uvajalne storitve za IBM Product Recommendations Premium – dinamično ali mešano zagotavljanje
Zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, prikazovanja najboljših praks, usposabljanja in konfiguracij za uvajanje v metodo dinamičnega ali mešanega zagotavljanja za storitev IBM Product Recommendations ali IBM Product Recommendations Analytics Independent (kot je ustrezno). Te storitve potečejo 90 dni po tem, ko IBM naročnika obvesti, da mu je na voljo dostop do storitev IBM Product Recommendations ali IBM Product Recommendations Analytics Independent (kot je ustrezno), ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- b. Uvajalne storitve za IBM Product Recommendations Premium – zagotavljanje ploskih datotek
Zagotavlja do 40 ur oddaljenega svetovanja, prikazovanja najboljših praks, usposabljanja in konfiguracij za uvajanje v metodo zagotavljanja ploskih datotek za storitev IBM Product Recommendations ali IBM Product Recommendations Analytics Independent (kot je ustrezno). Te storitve potečejo 90 dni po tem, ko IBM naročnika obvesti, da mu je na voljo dostop do storitev IBM Product Recommendations ali IBM Product Recommendations Analytics Independent (kot je ustrezno), ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- c. Premium storitve uvajanja v IBM Content Recommendations
Zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, prikazovanja najboljših praks, usposabljanja in konfiguracij za uvajanje v storitev IBM Content Recommendations. Te storitve potečejo 90 dni od datuma, ko IBM naročnika obvesti, da mu je storitev IBM Content Recommendations na voljo, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

7.4 Trajanje in možnosti podaljšanja

7.4.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do delov storitev v oblaku, ki so opisani v dokumentu naročila. V dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila, sta navedena natančna začetni in končni datum trajanja, pa tudi način in možnost podaljšanja. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku, tako da se obrne na IBM ali njegovega partnerja. Sprememba bo vključena v dokument naročila.

7.4.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Možnost podaljšanja storitev v oblaku po izteku obdobja je v dokumentu naročila podana z enim od naslednjih načinov:

- a. Samodejno podaljšanje veljavnosti
Če je v dokumentu naročila navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik trajanje storitev v oblaku prekine s pisno zahtevo, ki jo mora poslati najmanj devetdeset (90) dni pred datumom poteka trajanja, ki je podan v dokumentu naročila. Če IBM ali njegov poslovni partner ne prejme takega obvestila o prekinitvi do datuma poteka, se poteklo obdobje samodejno podaljša za eno leto ali za isto obdobje, kot je trajalo izvorno obdobje, določeno v dokazilu o upravičenosti, ki je del dokumenta naročila.
- b. Neprekinjeno obračunavanje
Če je v dokumentu naročila določeno neprekinjeno obračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces samodejnega obračunavanja, mora IBM-u ali njegovemu poslovnemu partnerju poslati pisno obvestilo o odpovedi z devetdesetdnevni (90) odpovednim rokom. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.
- c. Zahtevano podaljšanje
Če je v dokumentu naročila določena vrsta obnove "prekinitve", se naročniku ob koncu obdobja trajanja prenehajo zagotavljati storitve v oblaku in onemogoči se mu tudi dostop do teh storitev. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali poslovnemu partnerju poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

7.5 Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

Delovni čas telefonske in e-poštne podpore je naslednji:

od nedelje od 20.00 ure do petka do 19.00 ure po centralnem ameriškem času (razen med prazniki, ki jih upošteva IBM)

Podpora zunaj delovnega časa:

Podpora zunaj delovnega časa je na voljo samo za težave resnosti 1 ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Telefonska številka podpore: 1-866-493-2673 v ZDA (druge številke so na voljo na portalu za podporo)

E-pošta: cm_support@us.ibm.com

Portal za podporo 24 ur na dan, 7 dni v tednu: <https://support.ibmcloud.com> ali povezava do podpore iz storitev v oblaku, ki omogoča dostop do spletne zbirke znanja, pogostih vprašanj, posnetkov usposabljanj in dokumentacije za prenos ter ogled in posodobitev zahtev za podporo.

Klepet v živo (za poslovna vprašanja, povezana z uporabo aplikacij storitev v oblaku): od nedelje od 20.00 do petka do 18:00 po centralnem ameriškem času (razen med prazniki, ki jih upošteva IBM)

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima kritičen vpliv na operacije. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena in naročniku grozi, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima kritičnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

8. Dodatne informacije

8.1 Obvestilo in pravilnik o zasebnosti

Naročnik soglaša, da (i) bo zagotovil jasno in vidno povezavo do pogojev uporabe in pravilnika o zasebnosti svojega spletnega mesta, ki vsebuje povezavo do IBM-ove (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) in naročnikove zbirke podatkov ter praktičnih primerov uporabe, ii) bo objavil obvestilo, da se v računalnik obiskovalca shranjujejo piškotki in se uporablja sledenje s slikami, in sicer prek IBM-a v imenu naročnika, k temu pa bo priloženo tudi pojasnilo glede namena in uporabe takšne tehnologije, ter iii) bo v obsegu, ki ga zahteva zakonodaja, od obiskovalcev spletnega mesta pred namestitvijo piškotkov in slik za sledenje, ki jih v naprave obiskovalca spletnega mesta namesti naročnik ali IBM v njegovem imenu, pridobil soglasje.