

IBM Digital Recommendations

Tento Popis služby popisuje službu Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

Řešení IBM Digital Recommendations umožňuje Zákazníkovi automatizovat a optimalizovat proces realizace doporučení týkajících se personalizovaných nabídek. IBM podporuje jak optimalizaci nabídek konkrétních produktů (IBM Product Recommendations), tak optimalizaci obecného obsahu (IBM Content Recommendations), přičemž každá z možností je nabízena jako samostatné, níže popsané řešení, které si Zákazník může objednat.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations je nabídka Cloud Service, která spolupracuje se službou IBM Digital Analytics, jež vyžaduje samostatnou registraci služby Cloud Service. Nabídka IBM Content Recommendations automatizuje a optimalizuje proces realizace návrhů týkajících se personalizovaného obsahu na webovém serveru Zákazníka. Uživatelské rozhraní IBM Content Recommendations poskytuje schopnost rozhodnout o strategii pro doporučení týkající se obsahu a definovat specifická obchodní pravidla Zákazníka tak, aby splňovala jeho potřeby.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations je nabídka Cloud Service, která spolupracuje se službou IBM Digital Analytics, jež vyžaduje samostatnou registraci služby Cloud Service. Nabídka IBM Product Recommendations automatizuje a optimalizuje proces realizace návrhů týkajících se personalizovaných produktů na webovém serveru Zákazníka, v jeho e-mailových kampaních a prostřednictvím jiných marketingových kanálů. Uživatelské rozhraní IBM Product Recommendations poskytuje schopnost stanovit strategii pro doporučení tak, aby splňovala potřeby Zákazníka. Komponenta pro řízení obchodních pravidel poskytuje grafické uživatelské rozhraní pro definování rozšířených obchodních pravidel, která mohou potlačit nebo doladit konečná doporučení týkající se nabídek produktů předložená algoritmem afinity řešení. Komponenta pro A/B testování, která je součástí nabídky, je výslovně určena ke spouštění A/B/C & D Split testů za účelem zjištění relativního dopadu, který mohou mít různé strategie pro doporučení týkající se nabídek produktů na změnu návštěvnosti webového serveru.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent poskytuje stejné služby jako IBM Product Recommendations, není však požadována registrace služby IBM Digital Analytics.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service dodržuje zásady IBM týkající se zabezpečení a ochrany osobních údajů pro IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany osobních údajů IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

3. Smlouva o úrovni služeb (Service Level Agreement)

IBM poskytuje pro Cloud Service následující úroveň služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Tato smlouva o úrovni služeb nepředstavuje žádnou formu záruky. Úroveň služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do tří (3) pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří

od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout dvacet (20) procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

"Shromažďování příchozích dat" označuje shromažďování příchozích dat prostřednictvím funkcí pro zpracování příchozích dat Cloud Service.

Cloud Service	Příslušná Úroveň služeb	
	Dostupnost aplikací během smluvního měsíčního období	Dostupnost Shromažďování příchozích dat během smluvního měsíčního období
IBM Product Recommendations	A	A
IBM Content Recommendations	A	A
IBM Product Recommendations Analytics Independent	A	A

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	12 %
Méně než 97,000 %	20 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM slevu zpřístupní přímo Zákazníkovi.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 99,884% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	--

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online systému podpory, chatu a telefonu ("Technická podpora"). IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání, včetně - nikoli však pouze - školení, obchodní analýzy nebo dodání určitých materiálů. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.
- b. **Milion volání serveru (MSC)** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Volání serveru jsou data předaná službě Cloud Service a zpracovaná službou Cloud Service jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu. Volání serveru, které je zpracováváno různými ID subjektů, bude započítáno jako jedinečné Volání serveru pro každé jedinečné ID subjektu. ID subjektu vymezuje a/nebo řídí v rámci služby Cloud Service přístupová práva k datům, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů Zákazníka. Každé oprávnění MSC představuje jeden Milión volání serveru. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MSC, který bude pokrývat celkový počet Volání serveru zpracovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby Cloud Service je ID Zákazníka totožné s ID subjektu.

- c. **Tisíc jednotek RCU (Thousand Revenue Conversion Unit - TRCU)** - je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro službu Cloud Service. Částky Příjmů specifické pro měnu musí být převedeny na jednotky RCU v souladu s tabulkou, která je k dispozici na adrese http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Každé oprávnění pro jednotky TRCU představuje jeden Tisíc jednotek RCU. Je nutno získat takový počet oprávnění pro jednotky TRCU, který je postačující pro pokrytí částky Příjmů zpracovaných nebo spravovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- d. **Tržby ve výši deseti tisíc USD** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc USD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitisících amerických dolarů (USD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v USD vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.

- e. **Tržby ve výši deseti tisíc EUR** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc EUR představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících eur. Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v eurech vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- f. **Tržby ve výši deseti tisíc GBP** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc GBP představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících britských liber šterlinků (GBP). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v GBP vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- g. **Tržby ve výši milionu YEN** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši jednoho miliónu JPY představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v miliónech japonských jenů. Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v YEN vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- h. **Tržby ve výši deseti tisíc CAD** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc CAD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících kanadských dolarů (CAD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v CAD vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- i. **Tržby ve výši deseti tisíc AUD** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc AUD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících australských dolarů (AUD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v AUD vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- j. **Tržby ve výši deseti tisíc SGD** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc SGD představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících singapurských dolarů (SGD). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v SGD vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.
- k. **Tržby ve výši deseti tisíc BRL** – jsou měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Tržby ve výši deseti tisíc BRL představují částku tržeb, kterou Zákazník vygeneroval během sledovaných online iniciativ. Výše tržeb je monitorována v rámci služby Cloud Service a je vyjádřena v desetitísících brazilských realů (BRL). Je nutno získat takový počet oprávnění, který je postačující pro pokrytí celkových Tržeb v BRL vygenerovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu.

5.2 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Po počátečním zprovoznění IBM Product Recommendations Analytics Independent bude vyúčtován jednorázový poplatek za nastavení se sazbou a fakturačním obdobím, které jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání Cloud Service Zákazníkem v jakémkoli čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku začínajícího datem 1. ledna) překročí trojnásobně (3x) oprávnění uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu

v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

5.5 Poplatky za vzdálené služby

Vzdálené služby lze zakoupit na základě metriky poplatků za Sjednanou službu a jsou fakturovány po objednání. Platnost služeb končí 90 dní od data nákupu, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

V rámci těchto služeb je poskytováno až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří si zakoupili produkt IBM Product Recommendations nebo IBM Product Recommendations Analytics Independent, podle toho, co je relevantní.

5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

Tyto služby poskytují až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, školení a konfigurací pro nové Zákazníky, kteří si zakoupili produkt IBM Content Recommendations.

5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

V rámci této služby je poskytováno až 20 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů a podpory, jež slouží k optimalizaci konfigurace a užívání u těch Zákazníků, kteří produkty IBM Product Recommendations nebo IBM Product Recommendations již používají nebo kteří jsou počátečními uživateli.

6. Smluvní období a možnost prodloužení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neprodloužit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Další informace

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Do registrace této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Na základě hodnocení provedeného IBM bude Zákazníkovi poskytnut takový počet ID Zákazníků (v rozmezí 1-10), který bude nezbytný k pokrytí jeho potřeb v oblasti doporučení.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange.
- IBM Digital Analytics Import se standardními moduly pro import dat (Category Definition File, Enterprise Products Report a Forecast Metrics).

7.2 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo vlastnické obchodní procesy. Zákazník může rozhodnout, že data nebudou pro takové neproduktivní účely používána, a to kontaktováním Technické podpory.

7.3 Informace o ochraně soukromí a zásadách ochrany soukromí

Zákazník souhlasí, že: (i) uvede jasný a zřetelný odkaz na své podmínky užívání webových stránek a zásady ochrany soukromí, které budou zahrnovat odkaz na jeho postupy a postupy IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) týkající se shromažďování a užívání osobních údajů; (ii) uvede upozornění, že IBM umístí jeho jménem soubory cookie a obrázky typu gif/web beacon do počítače návštěvníka, s vysvětlením účelu a využití takové technologie; a (iii) v rozsahu, který vyžadují právní předpisy, získá souhlas od návštěvníků webových stránek dříve, než IBM jeho jménem nebo on sám vloží obrázky typu gif/web beacon do zařízení návštěvníka.