

„IBM Digital Recommendations“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Sandorio dokumentai.

1. „Cloud Service“

„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 Klientas gali 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 Kliento svetainėje pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą. „IBM Content Recommendations“ vartotojo sąsajoje suteikia galimybę nustatyti turinio rekomendacijų strategiją ir apibrėžti Klientui būdingas verslo taisykles siekiant patenkinti jo 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 Kliento svetainėje, Kliento el. laiškų kampanijose ir kituose rinkodaros kanaluose. „IBM Product Recommendations“ vartotojo sąsaja suteikia galimybę nustatyti rekomendacijų strategiją siekiant patenkinti Kliento 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

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS pasiekama tik Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per dvidešimt keturias (24) valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek gali, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris (3) darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekama („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atstatoma. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos

problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali neviršyti 20 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

Jeį naudojamas „Cloud Services“ paketas (atskiri „Cloud Service“ pasiūlymai supakuoti ir parduodami kartu kaip vienas pasiūlymas už vieną sudėtinę kainą), kompensacija bus apskaičiuojama, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už „Cloud Services“ paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „Cloud Service“ atskirai. Nurodytu laiku Klientas gali pateikti tik tokias pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu atskiru „Cloud Service“ pasiūlymu.

3.2 Paslaugų lygiai

„Gaunamų duomenų rinkimas“ – reiškia gaunamų duomenų rinkimą naudojant „Cloud Service“ gaunamų duomenų apdorojimo elementus.

„Cloud Service“	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

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio 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 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovų min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.</p> <p>- 50 min. Prastova = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,884 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį</p>
---	---

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetinėje palaikymo sistemoje, per tiesioginius poka lbius ir telefonu („Techninis palaikymas“). IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
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.
2	Pastebimas poveikis verslui: Stipriai apribotas paslaugos verslo ypatybės arba funkcijos naudojimas arba Klientui atsiranda grėsmė pažeisti neveikiančio verslo galutinius terminus.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninė užklausa	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- 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)** – 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 Kliento 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 Operacijų 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 Operacijų dokumente.
- d. **Dešimties tūkstančių JAV dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių JAV dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Jungtinių Valstijų dolerių (USD), kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms JAV dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- e. **Dešimties tūkstančių eurų pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių eurų pardavimo pajamos yra Kliento 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 Operacijų 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 Kliento sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Didžiosios Britanijos svarų sterlingų (GBP), kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Didžiosios Britanijos svarų sterlingų pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- g. **Milijono jenių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Milijono jenių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Milijonu Japonijos jenių, kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms jenių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- h. **Dešimties tūkstančių Kanados dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Kanados dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Kanados dolerių (CAD), kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Kanados dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- i. **Dešimties tūkstančių Australijos dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Australijos dolerių pardavimo pajamos yra Kliento sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Australijos dolerių (AUD), kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Australijos dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- j. **Dešimties tūkstančių Singapūro dolerių pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Singapūro dolerių pardavimo pajamos yra Klientas sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Singapūro dolerių (SGD), kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Singapūro dolerių pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.
- k. **Dešimties tūkstančių Brazilijos realų pardavimo pajamos** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Dešimties tūkstančių Brazilijos realų pardavimo pajamos yra Klientas sugeneruotų sekamų interneto rinkodaros iniciatyvų pajamų suma, išreikšta Dešimčia tūkstančių Brazilijos realų (BRL), kaip sekama „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti bendroms Brazilijos realų pardavimo pajamoms, sugeneruotoms matavimo laikotarpiu, nurodytu Operacijų dokumente.

5.2 Nustatymo mokesčiai

Nustatymo mokesčiai nurodomi Operacijų dokumente.

„IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup“ mokestis bus imamas už pradinį tiekimą pagal Operacijų dokumente nurodytą tarifą ir sąskaitos išrašymo terminą.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei Kliento „Cloud Service“ faktinis naudojimas bet kurį ketvirtį (pagal kalendorinius metus skaičiuojant nuo sausio 1 d.) tris (3) kartus viršys TSD ar Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus taikomame TSD ar Operacijų dokumente.

5.5 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos įsigyjamos pagal įsipareigojimo mokesčio apskaičiavimo metodą, o sąskaitos išrašomos užsakymo metu. Paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

5.5.1 „IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services“

Prisijungus prie „IBM Product Recommendations“ arba „IBM Product Recommendations Analytics Independent“ Klientams suteikiama iki 48 valandų konsultacijų nuotoliniu būdu, geriausios praktikos patarimų, mokymų ir konfigūracija, kaip taikoma.

5.5.2 „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.

5.5.3 „IBM Digital Recommendations Optimization“

Klientams, kurie jau buvo prijungti prie (arba susijusiems su naudojimuprijungimu), „IBM Product Recommendations“ arba „IBM Content Recommendations“ Klientams nuotoliniu būdu suteikiama iki 20 valandų konsultacijų, gerosios praktikos patarimų ir palaikymą optimizuojant konfigūraciją ir naudojimą.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Atnaujinant automatiškai, jei Klientas nepateikia prašymo neatnaujinti raštu mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos datos, „Cloud Service“ automatiškai atnaujinama TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ bus nuolat pasiekiami skaičiuojant mėnesiais, kol Klientas prieš 90 dienų raštu pateiks pranešimą apie nutraukimą. Praėjus šiam 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekiami iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Papildoma informacija

7.1 „IBM Product Recommendations Analytics Independent“

Į šios „Cloud Service“ prenumeratą įeina:

- Atsižvelgiant į IBM įvertinimą, Klientui bus suteiktas atitinkamas Kliento ID (tarp 1 ir 10) skaičius pagal Kliento 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“)

7.2 Kliento duomenų naudojimas IBM

Kliento duomenys gali būti naudojami IBM vidiniam tyrimui, testuojant ir kuriant ne gamybos aplinkoje su sąlyga, kad IBM pirmiausia pašalins visas ypatybes, kurios gali atskleisti Kliento tapatybę arba firminius verslo procesus. Susisiekęs su Techninio palaikymo tarnyba Klientas gali pasirinkti neleisti naudoti duomenų tokiais ne gamybos tikslais.

7.3 Privatumo pranešimas ir politika

Klientas sutinka: (i) pateikti aiškia ir pastebimą nuorodą į Kliento žiniatinklio svetainės naudojimo sąlygas ir privatumo politiką, kuri apima nuorodą į IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ir Kliento duomenų rinkimo ir naudojimo praktikas, (ii) pateikti pranešimą, kad IBM veikdama Kliento vardu lankytojo kompiuteryje padeda slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatorius, ir paaiškinti tokios technologijos tikslą ir naudojimą, taip pat; (iii) kiek reikalauja teisės aktai, prieš padėdamas Klientas arba prieš IBM padedant Kliento vardu žiniatinklio svetainės lankytojo įrenginiuose slapukus ir „clear gifs“ žymas / žiniatinklio indikatorius, gauti žiniatinklio svetainės lankytojų sutikimą.