

IBM Digital Recommendations

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitve v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

Ponudba IBM Digital Recommendations omogoča naročniku avtomatizacijo in optimizacijo postopka izdelave personaliziranih priporočil ponudbe. IBM podpira tako optimizacijo ponudbe za izdelke (IBM Product Recommendations) kot splošne vsebine (IBM Content Recommendations), ki sta na voljo kot ločeni rešitvi, ki jih naročnik lahko naroči, kot je opisano spodaj.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations je ponudba storitve 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 postopek izdelave personaliziranih predlogov vsebine v spletnem mestu naročnika. Uporabniški vmesnik ponudbe IBM Content Recommendations zagotavlja zmožnost za določitev strategije predlogov vsebine in opredelitev naročnikovih specifičnih poslovnih pravil za zadovoljitev potreb naročnika.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations je ponudba storitve 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 postopek izdelave personaliziranih predlogov za izdelek v spletnem mestu naročnika, v naročnikovih e-poštnih kampanjah ter drugih tržnih kanalih. Uporabniški vmesnik ponudbe IBM Product Recommendations zagotavlja zmožnost za določitev strategije predlogov za zadovoljitev potreb naročnika. 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 zaščite

Ta storitev v oblaku je v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovi varnosti podatkov in načela zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v štiriindvajsetih (24) urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do dogodka, ki vpliva na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u s kakršno koli diagnozo in razreševanjem težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka,

ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM na podlagi spodnje tabele uveljavil najvišjo veljavno kompenzacijo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu. Celotna kompenzacija z upoštevanjem vseh pogodbenih mesecev ne sme presegati dvajset (20) odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za storitve v oblaku v paketu (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo kompenzacija izračunana na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v oblaku v paketu, in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitve

"Zbiranje dohodnih podatkov" pomeni zbiranje dohodnih podatkov prek elementov obdelave dohodnih podatkov storitve v oblaku.

Storitev v oblaku	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

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Kompenzacija (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
99 %–99,949 %	2 %
98 %–98,999 %	5 %
97 %–97,999 %	12 %
Manj kot 97,000 %	20 %

* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2% dobropis za razpoložljivost za 99.884 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu
--	--

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnega sistema za podporo, klepeta v živo in telefona ("tehnična podpora"). IBM bo dal na voljo priročnik o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki vsebuje kontaktne informacije o tehnični podpori ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen 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 odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- 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. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- 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 loči in/ali upravlja pravice dostopa do podatkov v storitvi v oblaku, kar lahko zajame obdelane podatke iz enega ali več naročnikovih spletnih mest. Posamezno pooblastilo MSC (Million Server Calls) predstavlja milijon klicev strežnika. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil MSC (Million Server Calls), da z njimi pokrije število klicev strežnika, obdelanih v obdobju merjenja, navedenem v transakcijskem dokumentu.

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

- Tisoč enot za pretvorbo prihodka (TRCU)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev 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. Pridobljenih mora biti zadostno število pooblastil TRCU za kritje zneska prihodka, obdelanega ali upravljanega s storitvijo v oblaku v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- Deset tisoč ameriških dolarjev (USD) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč ameriških dolarjev (USD) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč ameriških dolarjih (USD), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega USD prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.

- e. **Deset tisoč evrov (EUR) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč evrov (EUR) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč evrih (EUR), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega EUR prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- f. **Deset tisoč britanskih funtov (GBP) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč britanskih funtov (GBP) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč britanskih funtih (GBP), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega GBP prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- g. **Milijon jenov (YEN) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Milijon jenov (YEN) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v milijonu japonskih jenov (YEN), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega YEN prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- h. **Deset tisoč kanadskih dolarjev (CAD) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč kanadskih dolarjev (CAD) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč kanadskih dolarjih (CAD), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega CAD prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- i. **Deset tisoč avstralskih dolarjev (AUD) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč avstralskih dolarjev (AUD) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč avstralskih dolarjih (AUD), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega AUD prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- j. **Deset tisoč singapurskih dolarjev (SGD) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč singapurskih dolarjev (SGD) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč singapurskih dolarjih (SGD), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega SGD prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.
- k. **Deset tisoč brazilskih realov (BRL) prihodkov od prodaje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Deset tisoč brazilskih realov (BRL) prihodkov od prodaje je znesek prihodka, ki ga ustvari naročnik prek sledljivih spletnih pobud, izraženih v deset tisoč brazilskih realih (BRL), kot jim sledi storitev v oblaku. Pridobljenih mora biti dovolj pooblastil za pokritje skupnega BRL prihodka od prodaje, ustvarjenega v obdobju merjenja, opredeljenem v transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški nastavitve

Stroški nastavitve bodo določeni v transakcijskem dokumentu.

Enkratni strošek za nastavitev ponudbe IBM Product Recommendations Analytics Independent se zaračuna ob začetnem omogočanju po tarifi in obračunskem obdobju, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku v katerem koli četrtletju (glede na koledarsko leto, začeni s 1. januarjem) preseže trikratni (3) čas upravičenosti, opredeljene v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, se naročniku zaračuna presežek v skladu s tarifami za presežke, podrobneje določenimi v veljavnem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.5 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljene storitve je mogoče kupiti na podlagi metrike zaračunavanja za sodelovanje in se zaračunajo ob naročilu. Storitve potečejo 90 dni po nakupu, tudi če niso bile izkoriščene vse ure.

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

Zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, prikaza dobrih praks, usposabljanja in konfiguriranja za uvajanje naročnikov v storitev IBM Product Recommendations ali IBM Product Recommendations Analytics Independent, kot sta na voljo.

5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

Zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja, prikaza dobrih praks, usposabljanja in konfiguriranja za uvajanje v storitev IBM Content Recommendations.

5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

Zagotavlja do 20 ur svetovanja na daljavo, prikaza dobrih praks in podpore naročnikom pri optimizaciji konfiguracije in uporabe, za naročnike ene od storitev IBM Product Recommendations ali IBM Content Recommendations, ki so že bili uvedeni (ali skupaj z uvajanjem).

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v potrdilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega obvestila o odpovedi. Storitve v oblaku bodo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

7. Dodatne informacije

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

V naročnino za te storitve v oblaku je vključeno naslednje:

- Na podlagi IBM-ove ocene bo naročniku zagotovljeno ustrezno število naročnikovih ID-jev (od 1 do 10), da se zadosti naročnikovim 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)

7.2 Uporaba naročnikovih podatkov s strani IBM-a

Naročnikove podatke lahko IBM uporabi za interne raziskave, testiranje in razvoj v neprodukcijskem okolju pod pogojem, da IBM najprej odstrani vse značilnosti, ki bi lahko razkrile identiteto naročnika ali njemu lastne poslovne procese. Naročnik se lahko odloči, da njegovi podatki ne bodo uporabljeni za takšne neprodukcijske namene, kar stori tako, da se obrne na tehnično podporo.

7.3 Obvestilo in pravilnik o zasebnosti

Naročnik soglaša, da bo: (i) zagotovil jasno in dobro vidno povezavo do pogojev uporabe in pravilnika o zasebnosti za naročnikovo spletno mesto, vključno s povezavo do IBM-ovih (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) in naročnikovih praks pri zbiranju in uporabi podatkov; (ii) zagotovil obvestilo, da se v napravo obiskovalca postavijo piškotki in prazne slike v obliki zapisa gif/spletni svetilniki s strani IBM-a, ki deluje v imenu naročnika, skupaj s pojasnilom o namenu in uporabi takšnih tehnologij; in (iii) v obsegu, ki ga zahteva zakonodaja, od obiskovalcev spletnega mesta pridobil soglasje, preden bodo piškotki in prazne slike v obliki zapisa gif/spletni svetilniki postavljeni s strani naročnika ali IBM-a v imenu naročnika v naprave obiskovalca spletnega mesta.