

IBM Digital Recommendations

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

IBM Digital Recommendations 允许客户自动化和优化定制个性化产品建议的过程。IBM 支持提供产品 (IBM Product Recommendations) 优化和普通内容 (IBM Content Recommendations) 的优化，两者都以客户可以订购的单独解决方案形式提供，如下所述。

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations 是一款 Cloud Service 服务产品，与 IBM Digital Analytics 配合使用，后者需要单独的 Cloud Service 预订。IBM Content Recommendations 服务产品可自动化和优化在客户 Web 站点上定制个性化内容建议的过程。IBM Content Recommendations 用户界面支持确定内容建议策略和定义客户的特定业务规则以满足客户需要。

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations 是一款 Cloud Service 服务产品，与 IBM Digital Analytics 配合使用，后者需要单独的 Cloud Service 预订。IBM Product Recommendations 服务产品可在客户的电子邮件营销活动和其他市场营销渠道中，自动化和优化在客户的 Web 站点定制个性化产品建议的过程。IBM Product Recommendations 用户界面支持确定建议策略以满足客户的需要。业务规则管理组件提供定义高级业务规则的图形用户界面，这些业务规则能够覆盖或微调该解决方案关联算法提出的最终产品建议。所包含的 A/B 测试组件旨在运行 A/B/C & D 分割测试，以确定不同产品推荐提供策略对站点访客转化带来的相关影响。

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent 提供与 IBM Product Recommendations 相同的服务，而无需订阅 IBM Digital Analytics。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。本 SLA 并不是一项保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的二十四 (24) 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三 (3) 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20)。

对于捆绑 Cloud Service（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 Cloud Service 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 Cloud Service 的每月单一组合价格，而不是每个单项 Cloud Service 的每月订购费用。在给定时限内，客户只能对一个单项 Cloud Service 提交相关索赔。

3.2 服务级别

“入站数据收集”表示通过 Cloud Service 的入站数据处理元素收集入站数据。

Cloud Service	适用的服务级别	
	约定的月份内的应用程序可用性	约定的月份内的入站数据收集可用性
IBM Product Recommendations	Y	Y
IBM Content Recommendations	Y	Y
IBM Product Recommendations Analytics Independent	Y	Y

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

约定的月份期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
99% - 99.949%	2%
98% - 98.999%	5%
97% - 97.999%	12%
低于 97.000%	20%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

“可用性”（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：“约定的月份”内停机时间总计 50 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 50 分钟停机时间 = 43,150 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性积分，在约定的月份内可用性达 99.884%
---	--------------------------------

4. 技术支持

通过电子邮件、在线支持系统、即时交谈和电话（“技术支持”）提供 Cloud Service 技术支持。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 Cloud Service，不可作为独立产品使用。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	关键业务影响/服务故障： 业务关键功能无法操作或关键接口出现故障。该内容通常适用于生产环境，表示无法访问服务对运营造成了巨大影响。该情况需要立即提供解决方案。	在 1 小时内
2	重大业务影响： 某项服务的业务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	在 2 个工作小时之内
3	轻微业务影响： 表示服务或功能尚且可以使用，并不会对运营造成重大影响。	4 个工作小时之内

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
4	极小业务影响： 查询或非技术请求	在 1 个工作日之内

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含专业和/或培训服务，包括但不限于培训事件、业务分析或基于可交付成果的服务事件。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。
- b. **百万服务器调用 (MSC)** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。服务器调用是某实体标识的被跟踪访客启动的，作为标记事件的结果传递至 Cloud Service 并处理的数据。由不同的实体标识处理的服务器调用将按照每个单独的实体标识对应一个服务器调用进行计算。实体标识可分离和/或控制对 Cloud Service 中数据的访问权限，Cloud Service 可包含一个或多个客户 Web 站点上的已处理数据。每个 MSC 权利表示一个百万服务器调用。客户必须获取足够的百万服务器调用权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间处理的服务器调用的数目。
出于该 Cloud Service 产品的用途，客户标识与实体标识相同。
- c. **千收入换算单位 (TRCU)** - 是获取 Cloud Service 的计量单位。收入换算单位是针对与 Cloud Service 相关的收入金额的与货币无关的度量。必须按照 http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table 中的表将特定于货币的收入金额换算为 RCU。每份 TRCU 权利代表一千 RCU。必须获取足够的 TRCU 权利，以涵盖交易文档中所指定的评估期间经 Cloud Service 处理或管理的收入额。
- d. **一万美元销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万美元销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万美元”(USD) 中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的美元销售收入。
- e. **一万欧元销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万欧元销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万欧元”中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的欧元销售收入。
- f. **一万英镑销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万英镑销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万英镑”(GBP) 中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的英镑销售收入。
- g. **百万日元销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。百万日元销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“百万日元”中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的日元销售收入。
- h. **一万加元销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万加元销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万加元”(CAD) 中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的加元销售收入。
- i. **一万澳元销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万澳元销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万澳元”(AUD) 中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的澳元销售收入。
- j. **一万新加坡元销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万新加坡元销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万新加坡元”(SGD) 中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的新加坡元销售收入。
- k. **一万巴西雷亚尔销售收入** - 是获取 Cloud Service 所使用的一种计量单位。一万巴西雷亚尔销售收入是客户通过 Cloud Service 跟踪的“一万巴西雷亚尔”(BRL) 中所述跟踪在线计划生成的收入额。必须获取足够的权利以涵盖交易文档中所指定的评估期间生成的总的巴西雷亚尔销售收入。

5.2 安装费用

安装费用在交易文档中规定。

将在初始配置时按照交易文档中规定的价格和计费期限收取 IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup 费用。

5.3 部分月度费用

交易文档中指定的部分月度费用可按比例进行评估。

5.4 盘盈费用

如果客户在任何季度（以日历年为准，从一月一日起）内对 Cloud Service 的实际使用超出 PoE 或交易文档中指定的权利的三 (3) 倍，那么将按照适用的 PoE 或交易文档中指定的盘盈率，对客户开具盘盈账单。

5.5 远程服务费用

远程服务按服务项目收费标准购买，并且在订购时开具发票。无论是否用尽所有小时数，服务将在购买之日起 90 天后到期。

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

在客户开始使用 IBM Product Recommendations 或 IBM Product Recommendations Analytics Independent（如果适用）的过程中，最多提供 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。

5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

在开始使用 IBM Content Recommendations 的过程中，提供最多 48 个小时的远程咨询、最佳实践、培训和配置。

5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

提供最多 20 个小时的远程咨询、最佳实践和支持，为已开始使用（或即将开始使用）IBM Product Recommendations 或 IBM Content Recommendations 的客户优化配置和使用。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续约、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续约，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续约。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 其他信息

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

该 Cloud Service 的订购中包含的内容如下所示：

- 根据 IBM 的评估，IBM 将向客户提供适当数目的客户标识（1 到 10 之间），以满足客户的建议需求。
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- 通过标准数据导入模块（类别定义文件，企业产品报告和预测指标）进行 IBM Digital Analytics 导入

7.2 IBM 对客户数据的使用

IBM 可使用客户数据在非生产环境内进行内部研究、测试和开发，前提是 IBM 首先除去所有可能会揭示客户的身份或专有业务流程特征。客户可以选择通过联系技术支持来要求不得将其数据用于此类非生产目的。

7.3 隐私声明和策略

客户同意: (i) 提供指向其 Web 站点的使用条款和隐私策略的清晰明确的链接, 包括指向 IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) 和客户数据收集和使用实践的链接, (ii) 提供声明, 说明 IBM 将代表客户在访客的计算机上放置 Cookie 和清晰的 gif/web 信标, 并说明此类技术的目的和使用情况, 以及 (iii) 按照法律的要求, 当客户或者 IBM 代表客户在 Web 站点访客的设备上放置 Cookie 和清晰的 gif/web 信标之前, 预先征得 Web 站点访客的同意。