

## IBM Digital Analytics

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné 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

#### 1.1 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics představuje řešení, které Zákazníkům umožňuje sledovat interakce návštěvníků v rámci jejich webového serveru a poskytuje analytické sestavy a klíčové ukazatele výkonnosti (známé také jako KPI) na základě takto shromážděných dat. Data jsou pro službu Cloud Service shromažďována prostřednictvím Volání serveru. Volání serveru jsou data předaná službě Cloud Service a zpracovaná službou Cloud Service jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID zákazníka. Tato data s příznakem jsou následně zpracována službou Cloud Service za účelem generování sestav, které jsou zpřístupněny prostřednictvím uživatelského rozhraní služby Cloud Service a které pomáhají porozumět chování návštěvníků. Vlastní zobrazení a sestavy lze generovat prostřednictvím uživatelského rozhraní, což umožňuje získat podrobnější informace. Základní balík Cloud Service zahrnuje:

- a. Sada sestav, které lze přizpůsobit na míru požadavkům pěti různých odvětvových vertikál: Obsah, Obsah/Obchod, Finanční služby, Cestovní ruch nebo Maloobchod. Tyto sestavy lze dále přizpůsobovat do zobrazení, která jsou variacemi předvolených zobrazení sestav. Zákazníci jsou také schopni prohlížet metriky prakticky v reálném čase, a to monitorováním panelů dashboard. Zároveň mohou exportovat přizpůsobitelné návštěvnické segmenty.
- b. Nástroj pro vytváření jednorázových sestav, který umožňuje Zákazníkům vytvářet nové sestavy s využitím shromážděných digitálních analytických dat.
- c. Na základě hodnocení, které provede IBM, bude Zákazníkovi poskytnut takový počet ID Zákazníků, který bude nezbytný k pokrytí jeho potřeb v oblasti analýzy webu:
  - Pro Zákazníky, kteří si zaregistrovali IBM Digital Analytics, jak je uvedeno v jejich Transakčním dokumentu (např. D0MHQLL), to zahrnuje 1 - 50 ID Zákazníků. Těchto 50 ID zákazníků může zahrnovat individuální nezávislá ID nebo - v multisite prostředí - může těchto 50 ID zákazníků zahrnovat kombinaci globálních nadřazených ID a podřazených ID (kde podřazená ID spadají pod nadřazená ID pro účely agregovaného vykazování). Veškerá dodatečná ID Zákazníků nad rámec výše uvedených 50 ID Zákazníků podléhají dodatečnému poplatku. Pokud Zákazník požádá o změnu ze samostatného na multisite prostředí, může Zákazník začít s novými daty.
- d. Deset (10) segmentů trvalých sestav a deset (10) segmentů jednorázových sestav na ID Zákazníka.
- e. Čtyři (4) zpětná okna marketingových atribucí na každé ID Zákazníka. Zákazník může upravit nastavení (délku a logiku okna) pro tři (3) okna, ale jedno (1) okno má pevné nastavení doby trvání na jeden den a logiku atribuce posledního klepnutí.
- f. Dvacet pět (25) TruePath Funnel. IBM může Zákazníkovi poskytnout příslušný počet dodatečných TruePath Funnel - celkem až padesát (50) na každé ID Zákazníka, a to na základě hodnocení potřeb Zákazníka, které IBM provede.
- g. IBM Digital Analytics Benchmark na každé ID Zákazníka.
- h. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange na každé ID Zákazníka.
- i. IBM Digital Analytics Monitor na každé ID Zákazníka.
- j. IBM Digital Analytics Dashboard.
- k. IBM Digital Analytics Import se standardními moduly pro import dat (Category Definition File, Enterprise Products Report and Forecast Metrics).
- l. IBM Digital Analytics Export na každé ID Zákazníka.

- m. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support na každé ID Zákazníka. Může být účtován poplatek za migraci.
- n. Nejvýše jedno (1) ID Zákazníka aktivované v rámci sestav IBM Digital Analytics Explore Live. Na základě žádosti bude zahrnuto rozhraní Digital Data Exchange API.
- o. Uložená data "Session Activity Data" pro každé ID Zákazníka zahrnují úložiště podrobných záznamů zpráv doporučených postupů týkajících se relací návštěvníků, včetně časových značek, kategorií a ID stránek pro všechny stránky, které si návštěvník prohlédl za období třinácti (13) týdnů; po uplynutí této časové lhůty jsou data odstraněna. Toto odrolování dat bude mít dopad na sestavy "nastavení" (sestavy vyžadující konfiguraci a iniciaci uživatele), včetně sestav One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis a On-Site Link Analysis v časových obdobích, jež byla dotčena rolováním.
- p. Uložená data "LIVEview Report Data" pro každé ID Zákazníka představují úložiště dat používané k předávání výsledků do sestavy LIVEview Click Overlay Report pro časové období, které zvolil uživatel, a rovněž do jiných míst, v nichž jsou tato data využívána, a to včetně sestav týkajících se stahování, exportů a sestav Page Zoom po dobu třinácti (13) týdnů, po jejímž uplynutí budou odstraněna.
- q. Uložená data "Visitor Activity Data" pro každé ID Zákazníka představují úložiště historie návštěvnosti stránek, produktů, marketingových činností, objednávek a jiných vybraných činností sestav doporučených postupů souvisejících s návštěvníkem po dobu třinácti (13) měsíců, po jejímž uplynutí budou odstraněna. Toto odrolování dat bude mít vliv na sestavy "nastavení", včetně analýzy Profilových segmentů, v časových obdobích, jež byla dotčena rolováním.
- r. Uložená data "LIVE Profile Data" pro každé ID Zákazníka představují úložiště atributů profilu návštěvníka, včetně registračních údajů Zákazníka, jako je e-mailová adresa, pohlaví, věk a vzdělání, dále klíčové časové údaje týkající se návštěvníka včetně data první návštěvy, celkové útraty a stránek, z nichž návštěvník poprvé přišel.
- s. Uložená data "Standard Report Data" pro každé ID Zákazníka představují úložiště sestav doporučených postupů a řídicích panelů dashboard, které služba Cloud Service automaticky zpracovává každou noc bez nastavení ze strany Zákazníka, a to po dobu dvaceti sedmi (27) po sobě následujících měsíců. Toto odrolování sestav bude mít dopad rovněž na uživatelská zobrazení sestav. Poznámka: Data týkající se metrik Top Line Metrics a segmenty sestav aplikované na metriky Top Line budou uchovávány po dobu trvání Období registrace, s výjimkou metrik US Session %, Element Views a Element Views/Session, které jsou uchovány po dobu dvaceti sedmi (27) po sobě následujících měsíců.
- t. Uložená data "Explore Session Activity Data" na každé ID Zákazníka zahrnují podrobné záznamy vztahující se k relaci návštěvníka, včetně časových značek, kategorií a identifikátorů stránek pro všechny stránky navštívené během relace Návštěvníka. Služba Cloud Service ukládá data Explore Session Activity Data po dobu dvaceti sedmi (27) po sobě následujících měsíců. Po uplynutí tohoto období jsou data Explore Session Activity Data vymazána. Toto odrolování dat bude mít vliv na rozsah historických dat, na základě kterého lze zpracovat sestavu Explore.
- u. Uložená data "Explore Report Data" na ID Zákazníka zahrnují standardní sestavy a ad hoc určené sestavy a řídicí panely dashboard v produktu Explore zpracovávané službou Cloud Service. Služba Cloud Service bude ukládat Zákazníkovy sestavy produktu Explore po dobu dvaceti sedmi (27) po sobě následujících měsíců.

## 1.2 Volitelné komponenty

### 1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution

Řešení, které Zákazníkům umožňuje sledovat, jaký obsah si návštěvníci zobrazují (nikoli však na vlastním webovém serveru Zákazníka). Cílem je zjistit, jak zobrazování marketingových sdělení (například reklamní bannery, widgety, syndikovaná videa, mikroweby apod.) ovlivňují konverze na jejich webovém serveru.

### 1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle

Řešení, které umožňuje Zákazníkům spouštět sestavy vyhodnocující, zda počet návštěvníků webového serveru dosáhl klíčových limitů návštěvnosti za prodloužené časové období.

### 1.2.3 IBM LIVEmail

Řešení, které Zákazníkům umožňuje vytvářet návštěvnické segmenty a odesílat tyto segmenty (odeslání typu push) do seznamu certifikovaných poskytovatelů e-mailových služeb (ESP) za účelem realizace cílených e-mailových kampaní.

### 1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed

Řešení, které Zákazníkům poskytuje modul pro konfiguraci a aktivaci datového kanálu, což jim umožňuje přímo specifikovat a naplánovat denní export dat zahrnující nezpracovaná data Zákazníka dostupná v rámci služby Cloud Service.

### 1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel

Tato služba poskytuje tato tři (3) další řešení pro import dat:

- Multichannel Import.
- Visitor Registration Fields Import.
- Import Data Extensions

Počet importů Data Extensions na jedno ID Zákazníka je uveden v Transakčním dokumentu Zákazníka.

### 1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services

Tato služba poskytuje modul pro konfiguraci a aktivaci datového kanálu implementovaný v rámci aplikace IBM Digital Analytics Export. Tato služba umožňuje Zákazníkovi přímo specifikovat a naplánovat denní export dat zahrnující Zákazníkovu nezpracovaná data dostupná v rámci Cloud Service. Výstup exportu dat sestává z několika souborů (dle Zákazníkovu výběru v uživatelském rozhraní IBM Digital Analytics Export) definovaného formátu, které obsahují specifické informace o aktivitách Návštěvníka typu Page View, Product View, Shop, Order, Registration a o dalších sledovaných aktivitách z předchozího dne.

### 1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension

Služba Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- dodatečných 12 týdnů uchování dat Session Activity Data
- dodatečných 12 měsíců uchování dat Visitor Activity Data
- dodatečných 12 měsíců uchování dat Standard Report Data

### 1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension

Explore Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období, zejména:

- dodatečných 12 měsíců uchování dat IBM Digital Analytics Explore nebo IBM Explore, podle toho, co je relevantní;
- dodatečných 12 měsíců uchování sestav IBM Digital Analytics Explore nebo IBM Explore, podle toho, co je relevantní.

### 1.2.9 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Služba Additional Marketing Attribution Windows umožňuje Zákazníkovi používat celou řadu dodatečných oken pro historický pohled na marketingovou atribuci nad rámec předvoleného počtu zahrnutého do služby Cloud Service. Registrovaným dodatečným počtem oken marketingové atribuce se rozumí celkový počet, nikoli počet pro každé ID Zákazníka. Jedno okno marketingové atribuce zobrazené pro více ID Zákazníků se z hlediska oprávnění počítá jako několik oken marketingové atribuce.

### 1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments

Služba Additional Report Segments umožňuje Zákazníkovi používat celou řadu dodatečných stálých nebo jednorázových segmentů sestav nad rámec předvoleného počtu zahrnutého do služby Cloud Service. Registrované dodatečné množství segmentů sestav lze použít u každého ID Zákazníka. Každých 10 dodatečných segmentů sestav poskytuje 10 trvalých segmentů sestav a 20 jednorázových segmentů sestav pro každé ID Zákazníka.

### 1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports

Služba Explore Unrestricted Reports rozšiřuje množství sestav Explore, na něž má Zákazník nárok na základě registrace IBM Digital Analytics, a opravňuje jej k užívání neomezeného počtu sestav Explore za měsíc.

## 1.4 Služby nastavení

### 1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup

Tato služba nastavení zahrnuje až 40 hodin služeb v oblasti vzdálené implementace a služeb v počáteční fázi registrace pro Zákazníkovu původní ID Zákazníka. Platnost služeb končí 90 dní od data, kdy IBM informovala Zákazníka o tom, že jim byl udělen přístup ke službě Cloud Service, bez ohledu na to, zda Zákazník vyčerpal všech 40 hodin.

### 1.4.2 IBM Digital Analytics Additional Client ID Implementation Entity ID On-Demand Setup

Tato služba poskytuje služby v oblasti implementace v rozsahu maximálně osmi (8) hodin na každou službu pro další ID subjektu nad rámec implementace ID původního subjektu poskytované službou IBM Digital Analytics One-Time Setup.

## 1.5 Vzdáleně poskytované služby

### 1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services

Tyto služby poskytují až 20 hodin vzdáleného poradenství pro analytické účely určené Zákazníkem. Charakter analýzy je definován na základě dohody mezi Zákazníkem a analytikem IBM. Analýza musí být analytikem IBM považována za proveditelnou. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### 1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services

Tyto služby poskytují až 50 hodin zrychleného shromažďování základních dat pro jednu webovou doménu prostřednictvím přizpůsobeného globálního javascriptového souboru, které řeší požadavky Zákazníka v oblasti taggingu. Dále poskytují dokumentaci umožňující údržbu javascriptového souboru. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## 2. Ochrana obsahu a údajů

Datový list zpracování a ochrany údajů (Datový list) poskytuje specifické informace o službě Cloud Service týkající se typu Obsahu, který je povoleno zpracovávat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Veškeré detaily nebo vysvětlení a podmínky, včetně povinností Zákazníka, vztahující se k využívání služeb Cloud Service a funkcí ochrany údajů, pokud existují, jsou uvedeny v této části. K využívání služby Cloud Service Zákazníkem se může vztahovat i více Datových listů, v závislosti na možnostech zvolených Zákazníkem. Datový list může být dostupný pouze v angličtině, nikoli v lokálním jazyce. Bez ohledu na jakékoliv zvyklosti nebo praxi podle místního práva strany potvrzují, že rozumí angličtině a souhlasí s jejím využitím jako vhodného jazyka pro akvizici a používání služeb Cloud Service. Následující Datové listy platí pro službu Cloud Service a její dostupné možnosti. Zákazník potvrzuje, že i) společnost IBM smí dle potřeby a okolností upravit Datové listy dle vlastního uvážení a ii) takové změny budou mít přednost před předchozími verzemi. Účelem jakékoliv změny Datových listů bude i) zlepšit nebo vyjasnit stávající závazky, ii) zachovat soulad s aktuálně platnými normami a platnými právními předpisy nebo iii) upravit další závazky. Žádné změny Datových listů nebudou podstatným způsobem snižovat ochranu údajů služby Cloud Service.

Odkaz(y) na příslušné Datové listy:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

Zákazník je povinen učinit nezbytné kroky za účelem objednání, aktivace nebo používání dostupných funkcí ochrany údajů pro službu Cloud Service a přijímá odpovědnost za využívání služeb Cloud Service,

pokud Zákazník tyto kroky, včetně splnění zákonných požadavků na ochranu údajů nebo jiných zákonných požadavků týkajících se Obsahu, neučiní.

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Přílohy DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na ně jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR). Příslušný Datový list pro tuto službu Cloud Service bude sloužit jako Dodatek DPA. Pokud se uplatňuje DPA, platí závazek společnosti IBM zasílat oznámení o změnách Dílčím zpracovatelům a právo Zákazníka vznášet námitky proti těmto změnám dle ustanovení DPA.

### 3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro službu Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni 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 tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude dobropis vydaný oproti budoucí faktuře za službu Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro službu 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 osoby, 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 služby 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 deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé nabídky Cloud Service prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu 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 Digital Analytics	A	A
IBM Digital Analytics Lifecycle	A	N
IBM Digital Analytics Impression Attribution	A	A
IBM Digital Analytics Multichannel	A	N
IBM Digital Analytics for Social Media	A	N

Cloud Service	Příslušná Úroveň služeb	
	Dostupnost aplikací během smluvního měsíčního období	Dostupnost Shromáždování příchozích dat během smluvního měsíčního období
IBM LIVEmail	A	N
IBM Digital Analytics Explore	A	N
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	A	N

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)
Méně než 99,949 %	2 %
Méně než 98,999 %	5 %
Méně než 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 Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

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.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online systému podpory, chatu a telefonu ("Technická podpora"). Příručka podpory SaaS (software as a service) IBM dostupná na adrese [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) uvádí kontaktní údaje technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

## 5. Oprávnění a informace o fakturaci

### 5.1 Metriky poplatků

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

- Milion volání serveru (MSC) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu 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.
- Milion marketingových impresí (MMI) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Marketingová impresie je každý výskyt reklamy nebo reklamního banneru zobrazený na webové stránce. Každé oprávnění MMI reprezentuje jeden milion Marketingových impresí shromážděných a zpracovaných službou Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MMI, který bude pokrývat počet Marketingových impresí zpracovaných během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu Zákazníka.

- ID subjektu je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. ID subjektu představuje jedinečný identifikátor pro jakýkoli subjekt zastoupený v rámci Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet ID subjektů zjištěných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Transakčním dokumentu Zákazníka. ID subjektu (často nazývané ID Zákazníka) v prostředí služby Cloud Service vymezuje a/nebo řídí přístupová práva k datům v rámci služby Cloud Service, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů.  
Pro účely této služby Cloud Service je ID Zákazníka totožné s ID subjektu.
- 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.

## 5.2 Poplatky za nastavení

Jednorázový poplatek za nastavení bude účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé objednané služby nastavení.

Poplatek za služby nastavení na vyžádání budou v případě objednání účtovány v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu pro jednotlivé služby nastavení.

## 5.3 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.

## 5.4 Poplatky za volby On-Demand

Poplatky za volby On-Demand uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand. Po její aktivaci bude Zákazníkovi vystavena faktura dle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

## 5.5 Poplatky za vzdálené služby

Poplatky za vzdálené služby budou fakturovány dle sazby stanovené v Transakčním dokumentu pro příslušnou vzdálenou službu a jejich platnost skončí 90 dní od nákupu bez ohledu na skutečné využití vzdálené služby.

## 5.6 Fakturační frekvence

Na základě vybrané fakturační frekvence bude IBM fakturovat Zákazníkovi splatné poplatky na začátku období fakturační frekvence, s výjimkou typu poplatků za překročení a použití, které budou fakturovány zpětně.

## 6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby 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 služba Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Obnovení podléhá ročnímu zvýšení ceny dle ustanovení cenové nabídky. V případě, že k automatickému obnovení dojde po doručení oznámení IBM o odstoupení od služby Cloud Service, doba obnovení skončí ke konci aktuálního období prodloužení nebo k ohlášenému datu odstoupení, podle toho, co nastane dříve.

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po uplynutí této 90denní lhůty zůstane služba Cloud Service dostupná do konce kalendářního měsíce.

## **7. Dodatečné podmínky**

### **7.1 Obecné**

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

Zákazník nesmí používat služby Cloud Services samostatně nebo v kombinaci s jinými službami či produkty, na podporu kterýchkoliv z níže uvedených vysoce rizikových činností: návrh, výstavba, řízení nebo údržba jaderných zařízení, systémů hromadné přepravy, systémů řízení automobilů, systémů řízení letecké dopravy, zbrojních systémů nebo letecké navigace či komunikace; nebo jakékoli jiné činnosti, při které by mohlo selhání služby Cloud Service způsobit vznik závažného rizika smrti nebo vážného úrazu.

### **7.2 Aktivační software**

Služba Cloud Service vyžaduje použití aktivačního softwaru, který si Zákazník stáhne do svých systémů pro usnadnění používání služeb Cloud Service. Zákazník je oprávněn používat aktivační software výhradně ve spojení s užíváním služby Cloud Service. Aktivační software se poskytuje "jak je".

### **7.3 IBM Digital Analytics Benchmark Service**

Ačkoli jsou služby Benchmark Service standardní součástí služeb Cloud Service, účast je volitelná. Zákazník může svou neúčast nahlásit kontaktováním Technické podpory na adrese [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). IBM musí za účelem poskytování jakýchkoli služeb Benchmarking Service připravit, zpracovat a analyzovat určité metriky KPI jako souhrnná data týkající se jednotlivých Zákazníků IBM a mít k nim přístup. IBM bude taková souhrnná data používat k vytváření sestavy agregovaných dat od všech zúčastněných Zákazníků IBM. IBM nesmí žádná Souhrnná data Zákazníka vyrazit žádné třetí straně, ani je nesmí učinit veřejně dostupnými takovým způsobem, který by umožňoval identifikaci Zákazníka, identifikaci jeho značky výrobků nebo ochranných známek nebo identifikaci jakéhokoli návštěvníka. Reporty, které jsou výstupem služeb IBM Benchmarking Service, jejich obsah a agregovaná data jsou vlastnictvím a důvěrnými informacemi IBM.

### **7.4 Testovací ID Zákazníka pro IBM Digital Analytics**

Zákazníkovi bude poskytnuto jedno (1) ID Zákazníka pro účely testování v neproduktivním prostředí (označováno jako Testovací ID Zákazníka). Zákazník si může vyžádat další Testovací ID Zákazníka, a to celkem deset (10) na Zákazníka, kontaktováním Technické podpory na adrese [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Testovací ID Zákazníka jsou omezena na 100 000 Volání serveru denně. IBM může okamžitě ukončit shromažďování dat na Testovacím ID Zákazníka, pokud je během jednoho dne přijato více než 100 000 Volání serveru. Vzhledem k tomu, že Testovací ID Zákazníka jsou určena pouze pro účely testování, jsou aktivované funkce omezeny a data shromažďovaná a zpracovávaná pro tato ID budou uchovávána po dobu maximálně pěti (5) týdnů. Zákazník má přístup k reportingu pro data Testovacího ID Zákazníka prostřednictvím IBM Digital Analytics nebo omezené verze IBM Digital Analytics Explore. Údaje o registraci návštěv nejsou v reportech Testovacího ID Zákazníka k dispozici. Testovací sestavy budou deaktivovány a všechna testovací data budou odstraněna, pokud nastane jedna z následujících situací: (a) po dobu třiceti (30) po sobě jdoucích dní se k Testovacímu ID Zákazníka nepřihlásí žádný uživatel nebo (b) po dobu třiceti (30) po sobě jdoucích dní nejsou do Testovacího ID Zákazníka odeslána žádná data. Po šesti (6) po sobě jdoucích měsících nečinnosti bude Testovací ID Zákazníka zcela odstraněno.