

## IBM Digital Analytics

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

#### 1.1 IBM Digital Analytics

Rozwiązanie IBM Digital Analytics umożliwia Klientom monitorowanie odwiedzin i interakcji w serwisach WWW oraz dostarcza raporty i kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) opracowane na podstawie zebranych danych. Dane dla Usługi Przetwarzania w Chmurze są gromadzone poprzez Wywołania Serwera. Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Klienta. Te znacznikowane dane są następnie przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w celu wygenerowania raportów, które są udostępniane za pośrednictwem interfejsu użytkownika, co ułatwia analizę zachowań odwiedzających. Niestandardowe widoki i raporty generowane za pomocą interfejsu użytkownika udostępniają dodatkowe informacje. Pakiet podstawowy Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące komponenty:

- a. Zestaw raportów, które można dostosować do pięciu kategorii branżowych: treści cyfrowych, treści cyfrowych/handlu, usług finansowych, podróży i handlu detalicznego. Raporty te można następnie dostosować tak, aby uzyskać widoki będące odmianami ich wersji domyślnych. Klienci mogą również przeglądać wyniki pomiarów w czasie rzeczywistym za pośrednictwem paneli kontrolnych i eksportować konfigurowalne segmenty odwiedzających.
- b. Narzędzie do tworzenia raportów ad hoc, które umożliwia Klientom generowanie nowych raportów na podstawie zgromadzonych cyfrowych danych analitycznych.
- c. Identyfikatory Klienta przyznane na podstawie oceny dokonanej przez IBM, w liczbie odpowiedniej do potrzeb związanych z analizą sposobu korzystania z sieci WWW:
  - Klienci, którzy zasubskrybowali usługę IBM Digital Analytics oznaczoną w Dokumencie Transakcyjnym jako DOMHQLL, otrzymają w ramach powyższej puli od 1 do 50 Identyfikatorów Klienta. W przypadku środowisk wielośrodkowych zestaw ten może obejmować globalne identyfikatory nadrzędne oraz identyfikatory potomne (przy czym na potrzeby zagregowanego raportowania dane z identyfikatorów potomnych są przenoszone na poziom identyfikatora nadrzędnego). W innych przypadkach mogą to być pojedyncze identyfikatory autonomiczne. Kolejne Identyfikatory Klienta (powyżej 50) będą podlegały opłacie. Jeśli Klient zgłosi wniosek o zmianę środowiska z autonomicznego na wielośrodkowe, może zacząć od zera i wykorzystywać nowe dane.
- d. 10 (dziesięć) trwałych i 10 (dziesięć) jednorazowych segmentów raportu na Identyfikator Klienta.
- e. 4 (cztery) marketingowe wsteczne okresy przypisania na Identyfikator Klienta. Klient może skorygować ustawienia (długość okresu i logikę przypisania) dla 3 (trzech) okien, ale 1 (jedno) okno ma ustawienia stałe: okres 1 (jednego) dnia i logikę przypisania ostatniego kliknięcia.
- f. 25 (dwadzieścia pięć) lejków TruePath Funnel, przy czym na podstawie oceny potrzeb dokonanej przez IBM Klient może otrzymać dodatkowe lejki TruePath Funnel w liczbie nieprzekraczającej 50 (pięćdziesięciu) na każdy Identyfikator Klienta.
- g. Usługa IBM Digital Analytics Benchmark na każdy Identyfikator Klienta.
- h. Usługa IBM Digital Analytics Digital Data Exchange na każdy Identyfikator Klienta.
- i. IBM Digital Analytics Monitor na każdy Identyfikator Klienta.
- j. Panel kontrolny IBM Digital Analytics Dashboard.
- k. Usługa IBM Digital Analytics Import ze standardowymi modułami importu danych (Category Definition File, Enterprise Products Report i Forecast Metrics).

- l. Usługa IBM Digital Analytics Export na każdy Identyfikator Klienta.
- m. Usługa IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support na każdy Identyfikator Klienta. Może obowiązywać opłata migracyjna.
- n. Maksymalnie 1 (jeden) Identyfikator Klienta włączony w raporty IBM Digital Analytics Explore Live. Na żądanie może to również obejmować interfejs API usługi Digital Data Exchange.
- o. „Dane dotyczące Aktywności Sesji” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące szczegółowe zapisy związane z sesją odwiedzającego i określone w raportach dotyczących sprawdzonych procedur, w tym znaczniki czasu, kategorie oraz identyfikatory wszystkich stron przeglądanych w trakcie sesji, przez 13 (trzynaście) tygodni, po upływie których są usuwane. Takie usunięcie danych będzie mieć wpływ na raporty „konfigurowane” (wymagające skonfigurowania i zainicjowania przez użytkownika), a w szczególności jednorazowe segmenty raportów, raporty dotyczące zapisu kliknięć, raporty TruePath i analizy odsyłaczy kierujących do serwisu WWW oraz odsyłaczy w ramach serwisu, za okresy objęte usunięciem danych.
- p. „Dane Raportów LIVEview” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące w szczególności dane wykorzystywane do wyświetlania wyników w warstwie raportu LIVEview opisującej liczbę kliknięć w okresie wybranym przez użytkownika, jak również w innych raportach, a w szczególności w raportach dotyczących pobierania plików, eksportu i korzystania ze stron (Page Zoom), przez 13 (trzynaście) tygodni, po upływie których są usuwane.
- q. „Dane dotyczące Aktywności Odwiedzających” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące w szczególności historię stron, produktów, działań marketingowych, zamówień i innych czynności związanych z odwiedzającymi i określonych w raportach dotyczących sprawdzonych procedur, przez 13 (trzynaście) miesięcy, po upływie których są usuwane. Takie usunięcie danych będzie mieć wpływ na raporty „konfigurowane”, w szczególności na analizę segmentów profili, za okresy objęte usunięciem danych.
- r. „Dane Profili LIVE” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące atrybuty profili odwiedzających, a w szczególności dane rejestracyjne odwiedzających, takie jak adres e-mail, płeć, wiek i wykształcenie, oraz dane dotyczące najistotniejszych zdarzeń, takie jak data pierwszych odwiedzin, łączna kwota wydatków i źródło początkowego odwołania, przez okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- s. „Dane dotyczące Raportów Standardowych” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące raporty dotyczące sprawdzonych procedur oraz panele kontrolne przetwarzane codziennie w godzinach nocnych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze bez konieczności konfigurowania przez Klienta, przez 27 (dwadzieścia siedem) miesięcy z przewijaniem. Ten tryb przechowywania będzie mieć również wpływ na niestandardowe widoki raportów. Uwaga: Dane i segmenty raportów dotyczące Metryk Sprzedaży będą przechowywane przez Okres Subskrypcji z wyjątkiem takich metryk amerykańskich, jak Sesja w %, Widoki Elementów i Widoki/Sesje Elementów, które będą przechowywane przez 27 (dwadzieścia siedem) miesięcy z przewijaniem.
- t. „Dane dotyczące Aktywności Sesji Explore” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące w szczególności dokładne zapisy związane z sesją Odwiedzającego, w tym znaczniki czasu, kategorie oraz identyfikatory wszystkich stron przeglądanych w trakcie sesji. Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie przechowywać Dane dotyczące Aktywności Sesji Explore przez 27 (dwadzieścia siedem) miesięcy z przewijaniem. Po upływie tego okresu dane te są usuwane. Ten tryb przechowywania i usuwania danych wpłynie na zakres danych historycznych, na podstawie których może być przetwarzany raport dotyczący narzędzia Explore.
- u. „Dane dotyczące Raportów Explore” przechowywane w pamięci masowej dla każdego Identyfikatora Klienta, obejmujące raporty standardowe i ad hoc dotyczące sprawdzonych procedur oraz panele kontrolne narzędzia Explore, które są przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie przechowywać Raporty Explore Klienta przez okres 27 (dwudziestu siedmiu) miesięcy z przewijaniem.

## **1.2 Składniki opcjonalne**

### **1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution**

Rozwiązanie to umożliwia Klientom monitorowanie przeglądania zawartości przez odwiedzających w miejscach innych niż własny serwis WWW Klienta, w celu zbadania wpływu wyświetlania informacji marketingowych (np. reklam na banerach, widgetów, filmów publikowanych przez pośredników, mikroserwisów itp.) na konwersje w ich serwisach WWW.

### **1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle**

Rozwiązanie to umożliwia Klientom tworzenie raportów oceniających, czy odwiedzający serwis WWW osiągnęli najważniejsze kamienie milowe zaangażowania w rozszerzonym okresie.

### **1.2.3 IBM LIVEmail**

Rozwiązanie to umożliwia Klientom tworzenie segmentów odwiedzających i przekazywanie ich wymienionym na liście certyfikowanym dostawcom usług pocztowych w celu przeprowadzania kampanii pocztowych skierowanych do określonych grup użytkowników.

### **1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed**

Rozwiązanie to udostępnia Klientom moduł konfiguracji i aktywacji kanałów informacyjnych, który umożliwia bezpośrednie definiowanie i planowanie codziennych operacji eksportu danych, w tym danych surowych Klienta dostępnych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze.

### **1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel**

Usługa ta oferuje 3 (trzy) wymienione poniżej dodatkowe rozwiązania do importu danych:

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

Liczba operacji importu Rozszerzeń Danych dla Identyfikatora Klienta została określona w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

### **1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services**

Usługa ta obejmuje konfigurację kanału informacyjnego danych i modułu aktywacji, które są wdrażane w ramach aplikacji IBM Digital Analytics Export. Umożliwia ona Klientowi bezpośrednie definiowanie i planowanie codziennych operacji eksportu danych, obejmujących dane surowe Klienta dostępne w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Produktem eksportu danych jest wiele plików (wybranych przez Klienta za pomocą interfejsu użytkownika usługi IBM Digital Analytics Export) w zdefiniowanym formacie, zawierających informacje o każdej wyświetlonej stronie, obejrzanym produkcie, odwiedzonej stronie sklepu, złożonym zamówieniu, dokonanej rejestracji lub innej monitorowanej aktywności Odwiedzającego, która miała miejsce w dniu poprzednim.

### **1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension**

Opcja Retention Extension umożliwia Klientom przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy okres. Obejmuje to:

- dodatkowe 12 tygodni przechowywania Danych dotyczących Aktywności Sesji,
- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania Danych dotyczących Aktywności Odwiedzających,
- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania Danych dotyczących Raportów Standardowych.

### **1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension**

Opcja Explore Retention Extension umożliwia Klientom przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy okres. Obejmuje to:

- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania danych IBM Digital Analytics Explore lub IBM Explore, w zależności od przypadku;
- dodatkowe 12 miesięcy przechowywania raportów IBM Digital Analytics Explore lub IBM Explore, w zależności od przypadku.

### **1.2.9 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows**

Opcja Additional Marketing Attribution Windows umożliwia Klientowi używanie pewnej liczby dodatkowych marketingowych okresów przypisania niezależnie od ich standardowej liczby włączonej w usługę Przetwarzania w Chmurze. Subskrybowana dodatkowa liczba marketingowych okresów przypisania jest liczbą łączną, a nie liczbą dla jednego Identyfikatora Klienta. Marketingowy okres przypisania udostępniony dla wielu Identyfikatorów Klientów liczony jest jako wiele okresów przypisania dla określonego uprawnienia.

### **1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments**

Opcja Additional Report Segments umożliwia Klientowi używanie pewnej liczby dodatkowych, trwałych i jednorazowych segmentów raportów, ponad ich standardową liczbę włączoną w Usługę Przetwarzania w Chmurze. Subskrybowana dodatkowa liczba segmentów raportów może być użyta z dowolnym Identyfikatorem Klienta. Każde 10 dodatkowych segmentów raportów oznacza 10 trwałych i 20 jednorazowych segmentów raportów dla każdego Identyfikatora Klienta.

#### **1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports**

Opcja Explore Unrestricted Reports rozszerza uprawnienia dotyczące raportów Explore w ramach subskrypcji IBM Digital Analytics, umożliwiając Klientowi korzystanie z nieograniczonej liczby raportów Explore w miesiącu.

### **1.4 Usługi konfigurowania**

#### **1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup**

Ta usługa konfigurowania obejmuje usługi zdalnej implementacji i wdrażania w wymiarze maksymalnie 40 godzin dla początkowego Identyfikatora Klienta. Usługi tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie 40 godzin.

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

Oferta ta obejmuje usługi, w wymiarze maksymalnie 8 (ośmiu) godzin każda, w zakresie implementacji dodatkowego Identyfikatora Jednostki oprócz tego, który został udostępniony w ramach usługi IBM Digital Analytics One-Time Setup.

### **1.5 Usługi świadczone zdalnie**

#### **1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services**

W ramach tych usług Klient uzyskuje maksymalnie 20 godzin zdalnych konsultacji w celach analitycznych określonych przez Klienta. Charakter analizy zostanie określony w wyniku uzgodnień pomiędzy Klientem a analitykiem IBM. Analiza musi zostać uznana przez analityka IBM za wykonalną. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

#### **1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services**

W ramach tych usług Klient uzyskuje maksymalnie 50 godzin przyspieszonego gromadzenia danych podstawowych dla jednej domeny WWW, z wykorzystaniem globalnego niestandardowego pliku JavaScript umożliwiającego spełnienie wymagań Klienta dotyczących stosowania znaczników, dostarczanego wraz z dokumentacją niezbędną do utrzymywania takiego pliku. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

## **2. Ochrona Zawartości i danych**

Specyfikacja techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (zwana dalej „Specyfikacją Techniczną”) określa informacje odnoszące się do konkretnej Usługi Przetwarzania w Chmurze i precyzujące, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Wszelkie szczegółowe informacje lub wyjaśnienia i terminy, w tym obowiązki Klienta, związane z korzystaniem z Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcjami ochrony

danych (jeśli są dostępne) zostaną przedstawione w tym paragrafie. W zależności od opcji wybranych przez Klienta korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze może być regulowane przez więcej niż jedną Specyfikację Techniczną. Specyfikacja Techniczna może być dostępna tylko w języku angielskim, bez tłumaczenia na język miejscowy. Strony uzgadniają, bez względu na praktykę prawa miejscowego oraz zwyczaj lokalne, że znają język angielski i że jest to właściwy język w odniesieniu do nabywania Usług Przetwarzania w Chmurze oraz korzystania z nich. Do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz opcji dostępnych w jej ramach mają zastosowanie określone poniżej Specyfikacje Techniczne. Klient potwierdza, że i) IBM może co pewien czas modyfikować Specyfikacje Techniczne według własnego uznania oraz ii) takie modyfikacje zastąpią wcześniejsze wersje. Celem modyfikacji Specyfikacji Technicznych jest i) doprecyzowanie lub lepsze objaśnienie zobowiązań, ii) zapewnienie zgodności z aktualnie obowiązującymi standardami i przepisami prawa lub iii) dodanie nowych zobowiązań. Żadne modyfikacje Specyfikacji Technicznych nie umniejszą w znacznym stopniu ochrony danych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Odsyłacze do odpowiednich Specyfikacji Technicznych:

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

Klient odpowiada za podjęcie niezbędnych działań w celu zamówienia, aktywacji lub zastosowania dostępnych opcji ochrony danych w odniesieniu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient przyjmuje odpowiedzialność za używanie Usług Przetwarzania w Chmurze w przypadku niepodjęcia tych działań, w tym odpowiedzialność związaną z przestrzeganiem przepisów o ochronie danych lub innych przepisów prawa mających zastosowanie do Zawartości.

Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje Dodatek dotyczący Przetwarzania Danych IBM (DPD) dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> oraz Załączniki szczegółowe do DPD przywołane w niniejszej Umowie jako jej część. Odpowiednie Specyfikacje Techniczne do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze będą pełniły rolę Załączników Szczegółowych do Dodatku dotyczącego Przetwarzania Danych. Jeśli obowiązuje DPD, to obowiązek powiadamiania przez IBM Podwykonawców Podmiotu Przetwarzającego o zmianach oraz prawo Klienta do sprzeciwu wobec takich zmian będą stosowane w sposób określony w DPD.

### **3. Umowa dotycząca Poziomu Usług**

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

#### **3.1 Uznania z tytułu Dostępności**

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w

żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

### 3.2 Poziomy Usług

„Gromadzenie Przychodzących Danych” oznacza gromadzenie danych otrzymywanych za pośrednictwem elementów Usługi Przetwarzania w Chmurze służących do przetwarzania danych przychodzących.

Usługa Przetwarzania w Chmurze	Stosowny Poziom Usług	
	Dostępność Aplikacji osiągnięta w miesiącu obowiązywania umowy	Dostępność funkcji Gromadzenia Przychodzących Danych osiągnięta w miesiącu obowiązywania umowy
IBM Digital Analytics	T	T
IBM Digital Analytics Lifecycle	T	N
IBM Digital Analytics Impression Attribution	T	T
IBM Digital Analytics Multichannel	T	N
IBM Digital Analytics for Social Media	T	N
IBM LIVEmail	T	N
IBM Digital Analytics Explore	T	N
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	T	N

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Poniżej 99,949%	2%
Poniżej 98,999%	5%
Poniżej 97,999%	12%
Poniżej 97,000%	20%

\* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

## 4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze (zwane dalej „Wsparciem Technicznym”) jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu wsparcia, rozmowy sieciowej oraz telefonicznie. Informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy zostały przedstawione w „Podręczniku wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)” dostępnym pod adresem [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html). Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Milion Wywołań Serwera (Million Server Calls – MSC). Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Jednostki. Wywołania Serwera przetworzone przez różne Identyfikatory Jednostek będą liczone jako unikalne Wywołania Serwera odpowiadające poszczególnym unikalnym Identyfikatorom Jednostek. Identyfikator Jednostki służy do rozdzielania i/lub kontroli dostępu do danych przechowywanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW Klienta. Każda jednostka uprawnień MSC reprezentuje jeden Milion Wywołań Serwera. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia, wyrażone w liczbie jednostek MSC, umożliwiające obsługę liczby Wywołań Serwera przetwarzanej w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Transakcyjnym.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Milion Wyświetleń Informacji Marketingowych (Million Marketing Impressions – MMI). Wyświetlenie Informacji Marketingowej to każde ukazanie się reklamy lub baneru na stronie WWW. Każda jednostka uprawnień MMI reprezentuje Milion Wyświetleń Informacji Marketingowych, które są gromadzone i przetwarzane w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia MMI umożliwiające obsługę łącznej liczby Wyświetleń Informacji Marketingowych w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Identyfikator Jednostki. Identyfikator Jednostki jest unikalnym identyfikatorem każdego podmiotu reprezentowanego w Usłudze Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Identyfikatorów Jednostek zgłoszonych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie Transakcyjnym Klienta. W przypadku Usługi Przetwarzania w Chmurze Identyfikator Jednostki (zwany często w kontekście „Identyfikatorem Klienta”) służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW.  
W celach związanych z niniejszą ofertą Usług Przetwarzania w Chmurze Identyfikator Klienta jest taki sam, jak Identyfikator Jednostki.
- Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest Przedsięwzięcie. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe, a w szczególności wszelkie szkolenia, analizy biznesowe bądź usługi świadczone na bazie produktów dostarczanych. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

### 5.2 Opłaty wstępne

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania będzie naliczana jednorazowa opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

Za każdą zamówioną usługę konfigurowania na żądanie będzie naliczana odpowiednia opłata konfiguracyjna według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

### **5.3 Opłaty za przekroczenie limitu**

Jeśli łączne wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia miesięczne określone w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za przekroczenie limitu zgodnie ze stawkami za przekroczenie limitu określonymi w odpowiednim dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

### **5.4 Opłaty za opcje na żądanie**

Opłaty za opcje na żądanie, określone w Dokumencie Transakcyjnym, będą stosowane, gdy Klient zażąda aktywacji części usługi dostępnej na żądanie. Po takiej aktywacji Klient otrzyma fakturę według ceny określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

### **5.5 Opłaty za Usługi Zdalne**

Opłata za usługę zdalną będzie naliczana według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty nabycia, niezależnie od tego, czy została ona wykorzystana.

### **5.6 Częstotliwość rozliczeń**

Na początku okresu rozliczeniowego, zgodnie z wybraną częstotliwością rozliczeń IBM będzie wystawiać Klientowi faktury z tytułu należnych opłat, z wyjątkiem opłat za przekroczenie limitu i opłat za faktyczne wykorzystanie, które będą rozliczane z dołu.

## **6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia**

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia. Z każdym odnowieniem wiąże się coroczny wzrost ceny, zgodnie z informacjami podanymi w wycenie. W przypadku automatycznego odnowienia po otrzymaniu powiadomienia od IBM o wycofaniu Usługi Przetwarzania w Chmurze, data zakończenia okresu odnowienia będzie przypadać na dzień zakończenia bieżącego okresu odnowienia lub dzień wycofania podany w powiadomieniu, w zależności od tego, która z tych dat przypada wcześniej.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## **7. Warunki dodatkowe**

### **7.1 Postanowienia ogólne**

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

Klient nie może używać Usługi Przetwarzania w Chmurze, osobno lub w połączeniu z innymi usługami lub produktami, w celu wykonywania następujących czynności wysokiego ryzyka: projektowanie, konstrukcja, kontrolowanie lub konserwacja obiektów jądrowych, systemów transportu masowego, systemów kontroli lotów, samochodowych systemów kontrolnych, systemów uzbrojenia, nawigacji lotniczej lub lotniczych systemów komunikacyjnych, ani też do wykonywania innych czynności, w przypadku których awaria Usługi Przetwarzania w Chmurze mogłaby spowodować ryzyko śmierci lub poważnego uszczerbku na zdrowiu.

### **7.2 Oprogramowanie pomocnicze**

Usługa Przetwarzania w Chmurze wymaga zastosowania oprogramowania pomocniczego, które Klient pobiera do swoich systemów, aby ułatwić sobie korzystanie z tej usługi. Klient może używać



oprogramowania pomocniczego wyłącznie w połączeniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Oprogramowanie pomocnicze jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („AS-IS”).

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

Usługi Testów Porównawczych (Benchmark Services) są standardowym elementem Usługi Przetwarzania w Chmurze, jednakże korzystanie z nich jest opcjonalne. Klient może z nich zrezygnować, kontaktując się w tym celu z działem Wsparcia Technicznego pod adresem [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). W związku ze świadczeniem Usług Testów Porównawczych IBM musi przygotowywać, przetwarzać i analizować niektóre kluczowe wskaźniki wydajności tego samego Klienta IBM jako dane sumaryczne oraz wykorzystywać te dane w raporcie obejmującym dane zbiorcze od wszystkich uczestniczących Klientów IBM. IBM zobowiązuje się nie ujawniać jakichkolwiek danych sumarycznych dotyczących Klienta osobom trzecim oraz nie podawać takich danych sumarycznych do wiadomości publicznej w sposób, który umożliwiłaby zidentyfikowanie Klienta bądź jego marek produktów lub znaków towarowych, jak również zidentyfikowanie jakiegokolwiek odwiedzającego. Raporty związane z Usługami Testów Porównawczych IBM i ich zawartość oraz dane zbiorcze są własnością IBM i stanowią informacje poufne IBM.

### **7.4 Testowe Identyfikatory Klienta usługi IBM Digital Analytics**

Klient otrzyma 1 (jeden) Identyfikator Klienta w celach związanych z testowaniem usługi w środowisku pozaprodukcyjnym (zwany dalej „Testowym Identyfikatorem Klienta”). Każdy Klient może zażądać dodatkowych Testowych Identyfikatorów Klienta w łącznej liczbie 10 (dziesięciu). W tym celu powinien się skontaktować z działem Wsparcia Technicznego pod adresem [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Dla Testowych Identyfikatorów Klienta liczba Wywołań Serwera jest ograniczona do 100 000 dziennie. W przypadku otrzymania w ciągu jednego dnia ponad 100 000 Wywołań Serwera IBM może natychmiast wstrzymać gromadzenie danych dla Testowego Identyfikatora Klienta. Jako że Testowe Identyfikatory Klientów są przeznaczone wyłącznie do celów testowych, umożliwiają korzystanie z ograniczonej liczby funkcji, a dane zgromadzone i przetworzone dla tych identyfikatorów będą przechowywane przez maksymalnie 5 (pięć) tygodni. Klient może uzyskać dostęp do raportów dotyczących danych Testowego Identyfikatora Klienta za pośrednictwem usługi IBM Digital Analytics lub ograniczonej wersji usługi IBM Digital Analytics Explore. Dane rejestracyjne gości nie są dostępne w raportach dla Testowych Identyfikatorów Klientów. Raporty testowe są dezaktywowane, a wszystkie dane testowe usuwane w przypadku wystąpienia jednego z następujących zdarzeń: (a) przez 30 (trzydzieści) kolejnych dni do Testowego Identyfikatora Klienta nie logował się żaden użytkownik; (b) przez 30 (trzydzieści) kolejnych dni do Testowego Identyfikatora Klienta nie wysłano żadnych danych. Po 6 (sześciu) kolejnych miesiącach braku aktywności Testowy Identyfikator Klienta zostanie całkowicie usunięty.