

## IBM Digital Analytics

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

### 1. Storitve v oblaku

#### 1.1 IBM Digital Analytics

IBM Digital Analytics je rešitev, ki naročnikom omogoča sledenje spletnim obiskovalcem ob interakciji z njihovim spletnim mestom ter nudi poročila in ključne indikatorje zmogljivosti (z drugim imenom KPI-je) na podlagi zbiranja teh podatkov. Podatki za storitev v oblaku se zbirajo prek klicev strežnika. Klic strežnika so podatki, ki se posredujejo v storitev v oblaku in se tam obdelajo kot rezultat označenega dogodka, ki ga je sprožil sledeni obiskovalec za en ID naročnika. Te označene podatke nato obdelajo storitve v oblaku za namen izdelave poročil, ki so na voljo v uporabniškem vmesniku storitev v oblaku in pripomorejo k razumevanju vedenja obiskovalcev. Poglede in poročila je mogoče z uporabniškim vmesnikom izdelati po meri, s čimer se zagotovi poglobljen vpogled. Osnovni paket storitev v oblaku vključuje:

- a. Skupina poročil, ki jo je mogoče prilagoditi petim različnim segmentom gospodarskih panog: vsebina, vsebina/trgovina, finančne storitve, potovanja ali maloprodaja. Ta poročila je mogoče še dodatno prilagoditi v poglede, ki so različice privzetih pogledov poročil. Naročniki imajo na voljo tudi predogled zaračunavanja v skoraj realnem času skozi nadzorne plošče kot tudi izvoz prilagodljivih segmentov obiskovalcev.
- b. Orodje za priložnostno poročanje, ki omogoča naročnikom ustvarjanje novih poročil na podlagi zbranih podatkov digitalne analitike.
- c. Na podlagi IBM-ove ocene se naročniku zagotovi ustrezno število ID-jev glede na njegove potrebe po spletni analitiki:
  - Za naročnike, ki so naročeni na storitev IBM Digital Analytics, za katero je v transakcijskem dokumentu navedena identifikacija D0MHQLL, to vključuje 1–50 ID-jev naročnika. 50 ID-jev naročnika so lahko posamezni samostojni ID-ji; v okolju z več spletnimi mesti pa je lahko 50 ID-jev naročnika kombinacija globalnih nadrejenih ID-jev in podrejenih ID-jev (pri čemer se podrejeni ID-ji zbirajo v nadrejenem ID-ju za skupno poročanje). Dodatni ID-ji naročnika (nad 50) se dodatno zaračunajo. Če naročnik zahteva spremembo okolja z enim spletnim mestom v okolje z več spletnimi mesti, ima možnost začeti znova z novimi podatki.
- d. Deset (10) segmentov trajnih poročil in deset (10) segmentov enkratnih poročil na ID naročnika.
- e. Štirje (4) časovni okviri trženjskih dodelitev z vpogledom za nazaj na ID naročnika. Naročnik lahko prilagodi nastavitve (trajanje časovnega okvira in logiko dodeljevanja) za tri (3) časovne okvire, pri čemer ima en (1) časovni okvir naslednji fiksni nastavitvi: 1-dnevno trajanje in logika dodeljevanja zadnjega klika.
- f. Petindvajset (25) lijakastih metrik TruePath Funnel. IBM lahko naročniku zagotovi ustrezno število dodatnih lijakov TruePath Funnel do največ petdeset (50) na posamezen ID naročnika, kar temelji na IBM-ovi oceni naročnikovih potreb.
- g. IBM Digital Analytics Benchmark za posamezni ID naročnika.
- h. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange za posamezni ID naročnika.
- i. IBM Digital Analytics Monitor za posamezni ID naročnika.
- j. IBM Digital Analytics Dashboard.
- k. IBM Digital Analytics Import s standardnimi moduli uvoza podatkov (definicijska datoteka kategorij, poročilo o izdelkih podjetja in napovedna metrika).
- l. IBM Digital Analytics Export za posamezni ID naročnika.
- m. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support za posamezni ID naročnika. Lahko se zaračunajo stroški preselitve.

- n. Do en (1) ID naročnika, omogočen v poročilih v živo IBM Digital Analytics Explore. To na podlagi zahteve vključuje API storitev Digital Data Exchange.
- o. Shranjeni "podatki o dejavnosti seje" na ID naročnika so shramba podrobnih zapisov v poročilih o najboljših praksah v zvezi s sejo obiskovalca, vključno s časovnimi žigi, kategorijami in ID-ji strani za vse strani, ki so bile ogledane v okviru seje obiskovalca. Podatki se hranijo trinajst (13) tednov in se po tem obdobju izbrišejo. To odtekanje podatkov bo vplivalo na "nastavitveno" poročanje (poročanje, ki zahteva konfiguracijo in vzpostavitev uporabnika), vključno z moduli Segmenti enkratnega poročila, Tok klikov, TruePath, Analiza dohodnih povezav in Analiza povezav spletnega mesta, ki poročajo o časovnih obdobjih, ki so odtekla.
- p. Shranjeni "podatki poročila LIVEview" za posamezni ID naročnika vključujejo podatke, uporabljene za upodobitev rezultatov v poročilu LIVEview s prekrivnim prikazom klikov v uporabniško določenem obdobju in za druge lokacije, kjer so uporabljeni ti podatki, vključno s prenosom poročil, izvozom in poročili Page Zoom. Podatki se hranijo trinajst (13) tednov in se po tem obdobju izbrišejo.
- q. Shranjeni "podatki o dejavnostih obiskovalca" na ID naročnika so shramba obiskovalčeve zgodovine strani, izdelkov, dejavnosti trženja, naročil in drugih izbranih dejavnosti poročil o najboljših praksah v zvezi z obiskovalcem. Podatki se hranijo trinajst (13) tednov in se po tem obdobju izbrišejo. To odtekanje podatkov bo vplivalo na "nastavitveno" poročanje, vključno z analizo segmentov profilov v časovnih obdobjih, ki so odtekla.
- r. Shranjeni "podatki profila LIVE" za posamezni ID naročnika vključujejo attribute profila obiskovalca, vključno z registracijskimi podatki obiskovalca, kot so e-poštni naslov, spol, starost in izobrazba, ter ključne mejnike obiskovalca, vključno z datumom prvega obiska, skupno porabo in prvotnim virom posredovanja. Podatki se hranijo, dokler traja naročniško obdobje storitev v oblaku.
- s. Shranjeni "podatki standardnih poročil" na ID naročnika so shramba poročil o najboljših praksah in nadzornih plošč, ki jih storitev v oblaku samodejno obdeluje vsako noč brez naročnikove nastavitve sedemindvajset (27) zaporednih mesecev. To odtekanje poročila bo vplivalo tudi na preglede poročila po meri. Opomba: Podatki metrike zgornje vrstice in segmenti poročil za metrike zgornje vrstice se shranijo za obdobje trajanja naročniškega obdobja, razen metrik Seja US %, Pogledi elementa in Pogledi element/Metrike seje, ki se shranijo za obdobje sedemindvajsetih (27) zaporednih mesecev.
- t. Shranjeni "podatki o dejavnosti seje Explore" na ID naročnika vključujejo podrobna poročila o seji obiskovalca, vključno s časovnimi žigi, kategorijami in ID-ji strani za vse strani, ki so bile ogledane v okviru seje obiskovalca. Storitve v oblaku bo hranila podatke o dejavnosti seje Explore sedemindvajset (27) zaporednih mesecev. Po tem obdobju se takšni podatki o dejavnosti seje Explore izbrišejo. Takšen prenos podatkov bo vplival na zgodovinski datumski obseg, na podlagi katerega je mogoče obdelati raziskovalno poročilo.
- u. Shranjeni "podatki raziskovalnega poročila" za posamezni ID naročnika vključujejo standardna poročila in poročila, določena ad hoc, ter nadzorne plošče v storitvi Explore, ki jih obdeluje storitev v oblaku. Storitve v oblaku bo naročnikova poročila Explore hranila sedemindvajset (27) zaporednih mesecev.

## **1.2 Izbirne funkcije**

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

Rešitev, ki naročnikom omogoča sledenje ogledom vsebine s strani obiskovalcev zunaj naročnikovega spletnega mesta za namen boljšega razumevanja, kako tržni vtisi (npr. prikaz oglasnih pasic, gradnikov, sindiciranih videovsebin, mikro-spletnih mest itd.) vplivajo na konverzije na naročnikovem spletnem mestu.

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

Rešitev, ki naročnikom omogoča izvajanje poročil, ki ocenjujejo, ali so obiskovalci spletnega mesta dosegli ključne mejnike sodelovanja spletnega mesta v daljšem časovnem obdobju.

### **1.2.3 IBM LIVEmail**

Ta rešitev naročnikom omogoča ustvarjanje segmentov obiskovalcev in pomik teh segmentov na seznam overjenih ponudnikov e-poštne storitve (ESP) za izvajanje ciljno usmerjenih kampanj po e-pošti.

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

Rešitev, ki naročnikom zagotavlja konfiguracijo podajanja podatkov in aktivacijski modul, kar naročnikom omogoča, da neposredno navedejo in razporedijo dnevni izvoz podatkov, ki vključuje naročnikove neobdelane podatke, na voljo v storitvi v oblaku.

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

Ta storitev ponuja tri (3) dodatne rešitve uvoza, in sicer:

- Večkanalni uvoz
- Uvoz registracijskih polj obiskovalcev
- Uvoz razširitev podatkov

Število uvozov razširitev podatkov, do katerih je upravičen ID naročnika, je podano v transakcijskem dokumentu naročnika.

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

Ta storitev zagotavlja konfiguracijo podajanja podatkov in aktivacijski modul, razmeščen v aplikaciji IBM Digital Analytics Export. Ta storitev omogoča naročniku, da neposredno navede in razporedi dnevni izvoz podatkov, ki vključuje naročnikove neobdelane podatke, ki so na voljo v storitvi v oblaku. Izvoženi podatki so sestavljeni iz več datotek (kot jih izbere naročnik v uporabniškem vmesniku orodja IBM Digital Analytics Export) definirane oblike zapisa, ki vsebujejo specifične podatke o ogledih strani, ogledih produktov, nakupovanju, naročanju, registraciji ter drugih sledenih dejavnostih posameznega obiskovalca za prejšnji dan.

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

Razširitev hrambe zagotavlja naročniku možnost za zadržanje nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje, in sicer:

- Dodatnih 12 tednov hrambe podatkov o aktivnosti seje.
- Dodatnih 12 mesecev hrambe podatkov o aktivnosti obiskovalca.
- dodatnih 12 mesecev hrambe podatkov standardnih poročil.

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

Razširitev hrambe Explore zagotavlja naročniku možnost za zadržanje nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje, in sicer:

- Dodatnih 12 mesecev hrambe podatkov za IBM Digital Analytics Explore ali IBM Explore (kot je ustrezno).
- Dodatnih 12 mesecev hrambe podatkov poročil za IBM Digital Analytics Explore ali IBM Explore (kot je ustrezno).

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

Dodatni časovni okviri trženjskih dodelitev dajejo naročniku pooblastilo za uporabo številnih dodatnih časovnih okvirov trženjskih dodelitev z vpogledom za nazaj poleg privzete količine, ki je vključena v storitev v oblaku. Naročena dodatna količina časovnih okvirov trženjskih dodelitev se šteje skupno, ne za posamezni ID naročnika. Časovni okvir trženjskih dodelitev, ki je omogočen za več ID-jev naročnika, se v okviru pooblastila šteje kot več časovnih okvirov trženjskih dodelitev.

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

Dodatni segmenti poročil dajejo naročniku pooblastila za uporabo številnih dodatnih trajnih in enkratnih segmentov poročil poleg privzete količine, ki je vključena v storitvi v oblaku. Naročena dodatna količina segmentov poročil se lahko uporablja za vsak ID naročnika. Vsaka količina 10 dodatnih segmentov poročil zagotavlja 10 trajnih segmentov poročil in 20 enkratnih segmentov poročil za vsak posamezni ID naročnika.

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

Storitev Explore Unrestricted Reports razširja število poročil v orodju Explore, do katerih je naročnik upravičen z naročnino na storitev IBM Digital Analytics, na neomejeno število poročil, izdelanih z orodjem Explore, na mesec.

## 1.4 Storitve nastavitve

### 1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup

V tej storitvi je vključenih do 40 ur storitev oddaljene uvedbe in uvajanja za naročnikov prvotni ID naročnika. Storitve potečejo 90 dni od datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Ta storitev zagotavlja storitve uvedbe, za vsakega do osem (8) ur, za dodatne ID-je entitete poleg uvedbe prvotnega ID-ja entitete, ki jih zagotavlja IBM Digital Analytics One-Time Setup.

## 1.5 Oddaljeno zagotovljene storitve

### 1.5.1 IBM Digital Analytics Consulting Services

Zagotavlja do 20 ur oddaljenega svetovanja za namene analize na pobudo naročnika. Vrsta analize se določi v dogovoru med naročnikom in IBM-ovim analitikom. IBM-ov analitik mora analizo oceniti kot izvedljivo. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, kar nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

### 1.5.2 IBM Digital Analytics Managed Implementation Services

Zagotavlja do 50 ur pospešenega zbiranja osnovnih podatkov za eno spletno domeno z zagotovitvijo globalne datoteke Javascript po meri za obravnavo naročnikovih zahtev glede označevanja in dokumentacijo za vzdrževanje datoteke Javascript. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, kar nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

## 2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije zaščite podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbran naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitve v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini in ni na voljo v lokalnem jeziku. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitev se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i) in njihove razpoložljive možnosti. Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile prejšnje različice. Namen vsake spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala zaščite podatkov storitve v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov, ki je na voljo na spletnem mestu <http://ibm.com/dpa> ter priloge DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot priloge DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

### 3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev 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/garancije. 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 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi seštevka minut za vsako zahtevo za povezavo s primerkom baze podatkov, ki ni uspešna v minuti ure ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve 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 bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

#### 3.2 Ravni storitev

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

Storitve v oblaku	Ustrezna raven storitve	
	Razpoložljivost aplikacije v pogodbenem mesecu	Razpoložljivost zbiranja dohodnih podatkov v pogodbenem mesecu
IBM Digital Analytics	D	D
IBM Digital Analytics Lifecycle	D	N
IBM Digital Analytics Impression Attribution	D	D
IBM Digital Analytics Multichannel	D	N
IBM Digital Analytics for Social Media	D	N
IBM LIVEmail	D	N
IBM Digital Analytics Explore	D	N
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	D	N

## Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

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

\* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev 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.

## 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"). V vodiču po IBM-ovi programski opremi kot storitvi, ki je na voljo na spletni strani [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html), so na voljo kontaktni in drugi podatki ter procesi tehnične podpore. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

## 5. Pooblastila in zaračunavanje

### 5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- 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 sledeni 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.
- Milijon tržnih vtisov (MMI) je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Tržni vtis je vsaka pojavitev oglasa ali oglasne pasice, ki se prikaže na spletni strani. Vsako pooblastilo MMI predstavlja milijon tržnih vtisov, ki jih zberejo in obdelajo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil MMI, da z njimi pokrije število tržnih vtisov, obdelanih v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem transakcijskem dokumentu.
- ID subjekta je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. ID entitete je unikatni identifikator subjekta, predstavljenega v storitvah v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije število ID-jev entitet, prepoznanih v storitvi v oblaku v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem transakcijskem dokumentu. V okviru storitev v oblaku ID entitete (pogosto imenovan ID naročnika) ločuje in/ali nadzoruje pravice dostopa do podatkov v storitvah v oblaku, ki lahko obsegajo obdelane podatke z enega ali več spletnih mest. Za namene te ponudbe storitev v oblaku je ID naročnika enak ID-ju entitete.
- 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 za pokritje vseh sodelovanj.

## 5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

Strošek za nastavitve na zahtevo, če bo naročena, bo zaračunan po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako storitev nastavitve.

## 5.3 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, opredeljeno 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.

## 5.4 Stroški možnosti na zahtevo

Stroški možnosti na zahtevo, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktiviranje dela na zahtevo. Po aktivaciji bodo naročniku izstavljeni računi v skladu s ceno, navedeno v transakcijskem dokumentu.

## 5.5 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo zaračunana po ceni, navedeni za takšno oddaljeno storitev v transakcijskem dokumentu, in bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

## 5.6 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

## 6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu 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. V primeru podaljšanja se cene letno povišajo v skladu z določili ponudbe. Če do samodejnega podaljšanja naročnina pride po IBM-ovem prejemu obvestila o odpovedi storitve v oblaku, bo obdobje podaljšanja končano ob koncu trenutnega obdobja podaljšanja ali na datum napovedanega odstopa, karkoli je preje.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega roka bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## 7. Dodatna določila

### 7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, konstrukcija, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli drugih aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved storitve privedle do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

### 7.2 Podporna programska oprema.

Storitve v oblaku zahtevajo uporabo podporne programske opreme, ki jo naročnik prenese v svoje sisteme, da omogoči uporabo storitev v oblaku. Naročnik lahko podporno programsko opremo uporablja

samo v povezavi z uporabo storitev v oblaku. Podporna programska oprema je zagotovljena "TAKŠNA, KOT JE".

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

Čeprav so storitve primerjanja standardni del storitev v oblaku, je udeležba izbirna. Naročnik se lahko odloči, da ne bo sodeloval, tako da se obrne na tehnično podporo na e-poštnem naslovu [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Če želi IBM zagotavljati kakršne koli storitve primerjanja, mora pripraviti, dostopati do, obdelati in analizirati določene metrike KPI posameznega IBM-ovega naročnika kot povzete podatke, te povzete podatke pa bo uporabil za izdelavo poročila skupnih podatkov vseh sodelujočih IBM-ovih naročnikov. IBM ne bo razkril nobeni tretji osebi ne javnosti povzetih podatkov naročnika na način, ki razkriva naročnika ali blagovne znamke njegovih izdelkov oziroma katerega koli obiskovalca. Poročila IBM Benchmarking in njihova vsebina ter skupni podatki so last družbe IBM in predstavljajo IBM-ove zaupne informacije.

### **7.4 IBM Digital Analytics Test Client IDs**

Naročniku se zagotovi en (1) ID naročnika za preizkušanje v neprodukcijskem okolju (ki se imenuje preizkusni ID naročnika). Naročnik lahko zahteva dodatne ID-je za preizkušanje, in sicer do deset (10) za posameznega naročnika, in sicer tako, da se obrne na tehnično podporo na naslovu [cm\\_support@us.ibm.com](mailto:cm_support@us.ibm.com). Preizkusni ID-ji naročnika so omejeni na 100.000 klicev strežnika dnevno. IBM lahko takoj preneha z zbiranjem podatkov za preizkusni ID naročnika, če je v enem dnevu prejetih več kot 100.000 klicev strežnika. Preizkusni ID-ji naročnika so namenjeni samo za preizkušanje, zato so omogočene funkcije omejene ter se podatki, zbrani in obdelani za te ID-je, hranijo največ pet (5) tednov. Naročnik lahko dostopa do poročil o preizkusnem ID-ju naročnika prek storitve IBM Digital Analytics ali prek omejene različice orodja Explore v storitvi IBM Digital Analytics. Registracijski podatki obiskovalca niso na voljo v poročilih za preizkusne ID-je naročnika. Preizkusna poročila so deaktivirana in vsi podatki se izbrišejo, če se zgodi karkoli od naslednjega: (a) v preizkusni ID naročnika se trideset (30) zaporednih dni ne prijavi noben uporabnik ali (b) v preizkusni ID naročnika trideset (30) zaporednih dni niso poslani nobeni podatki. Po šestih (6) zaporednih mesecih neaktivnosti se preizkusni ID naročnika dokončno izbriše.