

## IBM Commerce Insights

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights je řešení, které obchodním uživatelům platform IBM eCommerce (služby WebSphere Commerce V8 nebo WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) pomáhá činit lepší a lépe informovaná rozhodnutí na základě analytických a obchodních údajů. Commerce Insights uživateli poskytuje zobrazení dat webové analýzy, inventárních dat a dat plánů prodeje v kontextu jejich obchodního katalogu a online stránky. Commerce Insights obchodnímu uživateli umožňuje provádět přímé kroky k provádění obchodních taktik přímo v platformě IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights poskytuje možnosti datových vstupů a nahrávání souborů pro různé zdroje dat včetně:

- informací o produktech a kategoriích z autorské instance WebSphere Commerce nebo Commerce on Cloud
- inventárních dat z inventárního systému
- nahrávání souborů pro data plánů prodeje pro produkty a kategorie
- Data webové analýzy z IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights zahrnuje komponenty produktu 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 Commerce Insights a které pomáhají porozumět chování návštěvníků.

Pro službu IBM Digital Analytics bude Zákazníkovi poskytnut příslušný počet ID Zákazníka, který je omezen na bezplatných 10 ID Zákazníka. Těchto 10 ID Zákazníka může zahrnovat individuální nezávislá ID nebo - v multisite prostředí - může těchto 10 ID Zákazníka zahrnovat kombinaci globálních nadřazených ID a podřazených ID (kde podřazená ID spadají pod nadřazená ID pro účely agregovaného vykazování).

Komponenty služby IBM Digital Analytics zahrnuté do IBM Commerce Insights umožňují shromažďování a uchovávání dat pro každé pracoviště / ID zákazníka. Uložená data "Standard Report Data" pro každé ID obsahující sestavy doporučených postupů generované ze surových dat jsou automaticky zpracovávána každou noc bez nastavení ze strany Zákazníka. Služba Cloud Service bude ukládat Zákazníkovi Standardní sestavy po dobu dvaceti sedmi (27) rolujících měsíců.

Zákazník se může rozhodnout využívat IBM Digital Analytics Digital Data Exchange pro označení stránky tagy. Digital Data Exchange je řešení, které Zákazníkům poskytuje jediné rozhraní pro konfiguraci a implementaci tagů webových a mobilních stránek. Digital Data Exchange umožňuje Zákazníkovi spravovat tagy IBM a tagy Obchodního partnera IBM určené k implementaci na webové nebo mobilní stránky Zákazníka. Uživatelské rozhraní Digital Data Exchange poskytuje přímou kontrolu nad procesem označování prostřednictvím tagů, což uživatelům umožňuje definovat tagy stránek a skupiny stránek na základě souboru pravidel určujících provedení tagu. Zákazníci využívající Digital Data Exchange mohou spravovat aktuální i předchozí implementaci tagů IBM, tagů Obchodních partnerů IBM a přizpůsobeného JavaScriptu nebo vlastního kódu v rámci více prostředí.

#### 1.1 Volitelné doplňky

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** je volitelné doplňkové řešení, které obchodním uživatelům umožňuje mít snadno dostupná a konzistentní data pro zpracování a vizualizaci prostřednictvím IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics přeměňuje data webové

analýzy pocházející z IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service a automatizuje nahrávání dat do Zákaznickovy služby IBM Watson Analytics za Zákazníka.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service poskytuje modul pro konfiguraci a aktivaci datového kanálu, což Zákazníkům umožňuje přímo specifikovat a naplánovat denní export dat zahrnující nezpracovaná data Zákazníka dostupná v rámci Cloud Service. Výstup exportu dat sestává z několika souborů (dle výběru Zákazníka) definovaného formátu, které obsahují specifické informace o aktivitách typu Page View, Product View, Shop, Order, Registration a o dalších sledovaných aktivitách z předchozího dne. Uživatelské prostředí IBM Digital Analytics Import slouží ke konfiguraci modulu importu Digital Data Feed.

Registraci k IBM Watson Analytics Personal Edition nebo k IBM Watson Analytics Professional Edition je třeba zakoupit samostatně.

## 2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

## 3. Úroveň služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující smlouvu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Smlouva o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Smlouva 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 požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro 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 strany, návrhy nebo pokyny, nepodorovanými 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 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 Cloud Service.

### 3.2 Úrovně služeb

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)
<99,9%	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

\* 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.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během Smluvního měsíčního období
--	--

#### 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, telefonu a online systému hlášení problémů. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná služba.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

#### 5. Oprávnění a informace o fakturaci

##### 5.1 Metriky poplatků

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

- a. **Aktivní uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Aktivní uživatel je jedinečná osoba, která přistupuje ke službě Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Aktivních uživatelů, kteří přistoupili ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby Cloud Service budou v případech poskytování více než jedné instance nájmu Cloud Service požadována samostatná oprávnění Active User pro každou pronajatou instanci služby Cloud Service.

- b. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

## 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

## 5.3 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

## 6. Smluvní období a volby prodloužení

Smluvní období pro poskytování 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 Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neprodloužit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou žádost. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.