

„IBM Commerce Insights“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „IBM Commerce Insights“

„IBM Commerce Insights“ – tai sprendimas padedantis „IBM eCommerce“ platformų („WebSphere Commerce V8“ arba „WebSphere Commerce“ pagrįsta „Commerce on Cloud“ paslauga) geriau informuotiems verslo vartotojams priimti geresnius sprendimus, pagrįstus analizės ir verslo duomenimis. „Commerce Insights“ pateikia vartotojui analizės duomenų, atsargų duomenų ir pardavimo planų duomenų vaizdą jo parduotuvių katalogo ir internetinės svetainės kontekste. „Commerce Insights“ leidžia verslo vartotojui imtis tiesioginių veiksmų vykdant prekybos taktiką savo „IBM eCommerce“ platformoje.

„IBM Commerce Insights“ suteikia galimybes naudoti duomenų informacijos santraukas ir įkelti failus iš įvairių duomenų šaltinių:

- Produktų ir kategorijų informacijos santraukas iš „WebSphere Commerce“ arba „Commerce on Cloud“ kūrimo egzempliorių
- Atsargų duomenų santraukas iš atsargų sistemos
- Įkelti produktų ir kategorijų pardavimo plano duomenų failą
- Žiniatinklio analizės duomenis iš „IBM Digital Analytics“

„IBM Commerce Insights“ apima „IBM Digital Analytics“ komponentus. „IBM Digital Analytics“ – tai sprendimas, leidžiantis klientams stebėti jų svetainės lankytojus, ir pateikiantis ataskaitas bei pagrindinius efektyvumo indikatorius (dar žinomus kaip KPI), pagrįstus šių duomenų rinkiniu. „Cloud Service“ duomenys renkami per Serverio išskvietimus. Serverio išskvietimas – tai duomenys, kuriuos „Cloud Service“ perduoda ir apdoroja, įvykus pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas su vienu Kliento ID. Šiuos pažymėtus duomenis paskui apdoroja „Cloud Service“, kad galėtų sugeneruoti ataskaitas, pasiekiamas per „Commerce Insights“ vartotojo sąsają. Taip lengviau suprasti lankytojų elgesį.

Naudojant „IBM Digital Analytics“ paslaugą, Klientui be papildomo Kliento mokesčio bus suteiktas atitinkamas skaičius Kliento ID (bet ne daugiau nei 10). 10 Kliento ID gali būti individualūs atskiri ID arba kelių vietų aplinkoje 10 Kliento ID gali būti visuotinių pagrindinių ID ir antrinių ID derinys (kai antriniais ID įeina į visuotinį pagrindinį ID sudėtinėse ataskaitose).

„IBM Digital Analytics“ komponentai, įtraukti į „IBM Commerce Insights“, renka duomenis iš visų svetainių / Kliento ID ir juos saugo. Saugomi „Standartiniai ataskaitos duomenys“, kurie apima geriausios praktikos ataskaitas sugeneruotas naudojant neapdorotus duomenis, kasnakt automatiškai apdorojami be Kliento įsikišimo. „Cloud Service“ Kliento Standartinės ataskaitas saugos dvidešimt septynis (27) mėnesius slinkimo principu.

Klientas gali pasirinkti panaudoti „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“ svetainei žymėti. „Digital Data Exchange“ – tai sprendimas, suteikiantis klientui atskirą sąsają, skirtą konfigūruoti ir diegti žiniatinklio svetainę ir puslapių mobiliesiems žymas. „Digital Data Exchange“ leidžia Klientui valdyti IBM ir IBM verslo partnerio žymas, skirtas diegti Kliento žiniatinklio svetainėje arba svetainėje mobiliesiems.

„Digital Data Exchange“ vartotojo sąsaja teikia tiesioginę prieigą prie žymėjimo proceso, todėl vartotojai gali apibrėžti puslapių žymas ir puslapių grupes pagal taisyklių rinkinį ir taip nustatyti žymų vykdymą.

„Digital Data Exchange“ Klientai gali tvarkyti esamą ir ankstesnį IBM žymų, IBM verslo partnerių žymų ir pasirinktinių „JavaScript“ arba nuosavybės teisių saugomo kodo diegimus keliose aplinkose.

1.1 Pasirinktiniai priedai

IBM Commerce Insights for Watson Analytics – tai pasirenkamo priedo sprendimas, leidžiantis verslo vartotojams lengvai pasiekti nuoseklius duomenis, kuriuos galima detalizuoti ir vizualizuoti naudojant „IBM Watson Analytics“. „Commerce Insights for Watson Analytics“ transformuoja žiniatinklio analizės duomenis, gautus iš „IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service“, ir automatizuoja duomenų įkėlimą į Kliento „IBM Watson Analytics“ paslaugą Kliento vardu.

„IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service“ pateikia informacijos santraukų konfigūravimo ir aktyvinimo modulį, kad Klientas galėtų tiesiogiai nurodyti ir suplanuoti kasdienį duomenų eksportavimą,

kuris apima neapdorotus Kliento duomenis, pasiekiamus „Cloud Service“. Duomenų eksporto rezultata sudaro keli failai (pasirinkti Kliento), kurie yra apibrėžto formato ir turi konkrečios informacijos apie kiekvieną Lankytojo atliktą puslapio ir produkto peržiūrą, pirkimą, užsakymus, registraciją ir kitus stebėtus ankstesnės dienos veiksmus. „IBM Digital Analytics Import“ vartotojo sąsaja naudojama „Digital Data Feed“ importavimo moduliui konfigūruoti.

„IBM Watson Analytics Personal Edition“ arba „IBM Watson Analytics Professional Edition“ prenumeratą reikia įsigyti atskirai.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamą Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis paveikė „Cloud Service“ pasiekiamumą, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamą („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamą. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (mėnesio prenumeratos mokesčio* už sutartinį mėnesį, per kurį iškelta pretenzija, %)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokeskis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 500 Prastovos min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 500 min. Prastovų = 42 700 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 5 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumo per sutartinį mėnesį</p>
---	---

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, telefonu ir per internetinę sistemą. IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	<p>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.</p>	Per 1 val.
2	<p>Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.</p>	Per 2 darbo valandas
3	<p>Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.</p>	Per 4 darbo valandas
4	<p>Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.</p>	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- a. **Aktyvusis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Aktyvusis vartotojas – tai unikalus asmuo, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis pasiekė „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, pakankamas Aktyviųjų vartotojų, kurie pasiekė „Cloud Service“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

Šiame „Cloud Service“ pasiūlyme tais atvejais, kai teikiamas daugiau nei vienas „Cloud Service“ nuomojamas egzempliorius, kiekvienam „Cloud Service“ nuomojamam egzemplioriui reikalingos atskiros Aktyvaus vartotojo teisės.

- b. **Egzempliorius** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „Cloud Service“ konfigūracijos. Reikia įsigyti pakankamas teises, skirtas kiekvienam „Cloud Service“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.3 Mokesčiai už perviršį

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Įgalinimo programinė įranga

Ši „Cloud Service“ apima įgalinimo programinę įrangą, kurią galima naudoti tik kartu su Kliento naudojama „Cloud Service“ ir tik „Cloud Service“ naudojimo laikotarpiu.