

## IBM Commerce Insights

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo 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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights to rozwiązanie, które pomaga użytkownikom biznesowym platform handlu elektronicznego IBM (usług WebSphere Commerce V8 lub WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) w podejmowaniu trafniejszych, bardziej przemyślanych decyzji na podstawie danych analitycznych i biznesowych. Dzięki Commerce Insights użytkownik uzyskuje wgląd w dane analityczne WWW, dane inwentaryzacyjne i dane z planów sprzedaży ujęte w kontekście katalogu sklepu i serwisu internetowego. Ponadto Commerce Insights umożliwia użytkownikowi biznesowemu podjęcie bezpośrednich działań w celu zrealizowania taktyki merchandisingowej na platformie handlu elektronicznego IBM.

Rozwiązanie IBM Commerce Insights oferuje opcje dostarczania danych i ładowania plików w odniesieniu do różnych źródeł danych, w tym:

- kanału informacji o produktach i kategoriach dostarczanych z instancji WebSphere Commerce lub instancji Commerce on Cloud do tworzenia zawartości,
- kanału danych inwentaryzacyjnych pochodzących z systemu inwentaryzacji,
- plików ładowanych na potrzeby danych do planu sprzedaży w zakresie produktów i kategorii,
- danych analitycznych WWW z rozwiązania IBM Digital Analytics.

IBM Commerce Insights zawiera komponenty rozwiązania 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 Commerce Insights, co ułatwia analizę zachowań odwiedzających.

Klient otrzyma na potrzeby usługi IBM Digital Analytics odpowiednią liczbę bezpłatnych Identyfikatorów Klienta (jednak nie więcej niż 10). W przypadku środowisk wielośrodkowych zestaw ten może obejmować globalne identyfikatory rodzica oraz identyfikatory potomne (przy czym na potrzeby zagregowanego raportowania dane z identyfikatorów potomnych są przenoszone na poziom globalnego identyfikatora rodzica). W innych przypadkach mogą to być pojedyncze identyfikatory autonomiczne.

Komponenty produktu IBM Digital Analytics zawarte w rozwiązaniu IBM Commerce Insights umożliwiają gromadzenie i przechowywanie danych dla każdego ośrodka / identyfikatora Klienta. Przechowywane „Dane Raportów Standardowych” są przetwarzane codziennie w godzinach nocnych w sposób automatyczny bez konieczności konfigurowania przez Klienta. W ich skład wchodzi raporty dotyczące sprawdzonych procedur generowane na podstawie danych surowych. Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie przechowywać Standardowe Raporty Klienta przez okres 27 (dwudziestu siedmiu) miesięcy w ujęciu kroczącym.

Klient może wykorzystać rozwiązanie IBM Digital Analytics Digital Data Exchange do znacznikowania serwisu. Rozwiązanie Digital Data Exchange oferuje Klientom jeden interfejs służący do konfigurowania i wdrażania serwisu WWW i znaczników stron mobilnych. Umożliwia Klientowi zarządzanie znacznikami IBM i Partnera Handlowego IBM, które mają być wdrożone w serwisie WWW lub na stronie mobilnej Klienta. Interfejs użytkownika Digital Data Exchange umożliwia sprawowanie bezpośredniej kontroli nad procesem znacznikowania. Użytkownik może definiować znaczniki stron i grupy stron na podstawie zestawu reguł dotyczących wykonywania znaczników. Klient, który zakupił rozwiązanie Digital Data Exchange, może zarządzać wdrażanymi obecnie i wdrożonymi wcześniej w wielu środowiskach

znacznikami IBM, znacznikami partnerów handlowych IBM oraz niestandardowym kodem JavaScript lub kodem prawnie zastrzeżonym.

## 1.1 Opcjonalne programy dodatkowe

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** to opcjonalne rozwiązanie dodatkowe, które oferuje użytkownikom biznesowym łatwy dostęp do spójnych danych w celu ich uszczegóławiania i wizualizowania przy użyciu usługi IBM Watson Analytics. Oprogramowanie Commerce Insights for Watson Analytics przekształca dane analityczne WWW pochodzące z usługi IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service oraz automatyzuje ładowanie danych do usługi IBM Watson Analytics w imieniu Klienta.

Rozwiązanie to udostępnia Klientom moduł konfiguracji i aktywacji kanałów informacyjnych, który umożliwia bezpośrednio definiowanie i planowanie codziennych operacji eksportu danych, w tym danych surowych Klienta dostępnych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Produktem eksportu danych jest wiele plików (wybranych przez Klienta) w zdefiniowanym formacie, zawierających informacje o każdej wyświetlonej stronie, obejrzanym produkcie, odwiedzionym sklepie, złożonym zamówieniu, dokonanej rejestracji lub innej monitorowanej aktywności Odwiedzającego, która miała miejsce w dniu poprzednim. Przy użyciu interfejsu użytkownika IBM Digital Analytics Import konfigurowany jest moduł importu danych Digital Data Feed.

Subskrypcję usług IBM Watson Analytics Personal Edition i IBM Watson Analytics Professional Edition należy wykupić osobno.

## 2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 3. Umowa dotycząca Poziomu Usług (SLA)

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 wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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 trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązania 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 treścią, 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 Obowiązania 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.

### 3.2 Poziomy Usług

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

\* 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 zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

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

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przeszoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
---	--

### 4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone pocztą elektroniczną, przez telefon oraz za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

## 5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

### 5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Aktywny Użytkownik**. Aktywny Użytkownik to unikalna osoba, która uzyskała dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Aktywnych Użytkowników, którzy uzyskali dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W sytuacji, gdy jest udostępniana więcej niż jedna instancja użytkownika niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze, Klient musi uzyskać odrębne uprawnienia dla Aktywnych Użytkowników w odniesieniu do każdej takiej instancji użytkownika.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

### 5.2 Opłaty za niepełny miesiąc

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

### 5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

## 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.

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. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.