

IBM Commerce Insights

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights je rešitev, ki poslovnim uporabnikom platform IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 ali storitve Commerce on Cloud, ki temeljijo na WebSphere Commerce) pomaga sprejemati boljše, bolj informirane odločitve na podlagi analitičnih in poslovnih podatkov. Storitve Commerce Insights zagotavlja uporabniku vpogled v podatke spletne analitike, podatke o zalogi in podatke o načrtu prodaje v kontekstu kataloga njihove trgovine in spletnega mesta. S storitvijo Commerce Insights lahko poslovni uporabnik neposredno izvaja trženjske taktike v lastnih platformah IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights zagotavlja možnosti dovoda podatkov in prenosa datotek za različne podatkovne vire, kar vključuje:

- dovod informacij o produktu in kategoriji iz primerka večpredstavnega programiranja WebSphere Commerce ali Commerce on Cloud;
- dovod za podatke o zalogi iz sistema zaloge;
- prenos datotek za podatke o načrtu prodaje za produkte in kategorije;
- podatke spletne analitike iz storitve IBM Digital Analytics.

IBM Commerce Insights vključuje komponente storitve IBM Digital Analytics. Z rešitvijo IBM Digital Analytics lahko naročniki sledijo obiskovalcem, ki uporabljajo njihova spletna mesta, hkrati pa rešitev zagotavlja poročila in ključne indikatorje zmogljivosti (KPI), ki temeljijo na zbiranju teh podatkov. Sredstvo, s katerim se ti podatki zbirajo za ponudbo IBM SaaS, se imenuje klici strežnika. Klici strežnika so podatki, ki se posredujejo v ponudbo IBM SaaS in se tam obdelajo kot rezultat označenega dogodka, ki ga je sprožil označeni obiskovalec za en ID stranke. Te označene podatke nato obdelata storitev v oblaku za namen izdelave poročil, ki so na voljo v uporabniškem vmesniku storitve Commerce Insights in pripomorejo k razumevanju vedenja obiskovalcev.

Naročniku bo za storitev IBM Digital Analytics brez dodatnih stroškov zagotovljeno ustrezno število ID-jev naročnika, ki ne presega 10 ID-jev. 10 ID-jev naročnika je lahko posameznih samostojnih ID-jev; v okolju z več stranmi pa je lahko 10 ID-jev naročnika kombinacija globalnih nadrejenih ID-jev in podrejenih ID-jev (kjer se podrejeni ID-ji strnjeni prenesejo na globalni nadrejeni ID za združeno poročanje).

Komponente IBM Digital Analytics, ki so vključene v storitvi IBM Commerce Insights, zagotavljajo zbiranje in hranjenje podatkov za vsako spletno mesto/ID naročnika. Shranjeni "podatki standardnega poročila", ki vključujejo poročila o najboljših praksah, generirana iz neobdelanih podatkov, so vsako noč samodejno obdelani brez nastavitve s strani naročnika. Storitve v oblaku bo hranila naročnikova standardna poročila sedemindvajset (27) mesecev in sicer na kotaleč način ("rolling").

Naročnik lahko uporablja izmenjavo digitalnih podatkov v okviru storitve IBM Digital Analytics za označevanje spletnega mesta. Izmenjava digitalnih podatkov je rešitev, ki naročnikom zagotavlja en sam vmesnik za konfiguracijo in razmestitev oznak spletnega mesta in mobilne strani. Izmenjava digitalnih podatkov omogoča naročniku upravljanje IBM-ovih oznak in oznak IBM-ovih poslovnih partnerjev, ki bodo razmeščene na naročnikovem spletnem mestu ali mobilni strani. Uporabniški vmesnik za izmenjavo digitalnih podatkov zagotavlja neposreden nadzor nad postopkom označevanja, zaradi česar lahko uporabniki določijo oznake strani in skupine strani na podlagi nabora pravil za določanje izvedbe oznak. Naročniki izmenjave digitalnih podatkov lahko upravljajo trenutno in predhodno razmestitev IBM-ovih oznak, oznak IBM-ovih poslovnih partnerjev in kode JavaScript oz. lastniške kode po meri v več okoljih.

1.1 Izbirni dodatki

IBM Commerce Insights for Watson Analytics je izbirna dodatna rešitev, ki poslovnim uporabnikom omogoča razpoložljive in konsistentne podatke za vrtnanje v in vizualizacijo z okoljem IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics pretvori podatke spletne analitike, ki izhajajo iz

storitve IBM Digital Analytics Digital Data Feed, in avtomatizira nalaganje podatkov v naročnikovo storitev IBM Watson Analytics v njegovem imenu.

Ponudba IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service ponuja modul za konfiguriranje in aktiviranje podatkovnih dovodov, ki naročniku omogoča neposredno opredelitev in časovno razporejanje dnevnega izvoza podatkov, vključno z naročnikovimi surovimi podatki, ki so na voljo v storitvi v oblaku. Izvoženi podatki vključujejo več datotek (izbere jih naročnik) v definirani obliki zapisa, ki vsebujejo specifične informacije o ogledu strani, ogledu izdelkov, nakupovanju, naročanju, registraciji in drugih sledenih dejavnostih posameznega obiskovalca za prejšnji dan. Uporaba uporabniškega vmesnika IBM Digital Analytics Import je zagotovljena za konfiguriranje modula za uvoz Digital Data Feed.

Naročnino za IBM Watson Analytics Personal Edition ali IBM Watson Analytics Professional Edition je treba kupiti ločeno.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovih načelih glede varnosti in zasebnosti podatkov ne bodo zmanjšale zaščite storitev v oblaku.

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. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik 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 dogodek vplival na njegovo uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev 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 uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev 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 storitve v oblaku.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

| Razpoložljivost v pogodbenem mesecu | Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek) |
|-------------------------------------|--|
| < 99,9 % | 2 % |
| < 99,0 % | 5 % |
| < 95,0 % | 10 % |

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

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

| | |
|--|--|
| Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Skupaj 43.200 minut | = 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca |
|--|--|

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek e-pošte, telefona in spletnega sistema za prijavo napak. IBM bo dal na voljo priročnik o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki vsebuje kontaktne informacije o tehnični podpori ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

| Resnost | Definicija resnosti | Ciljni odzivni časi med delovnim časom podpore |
|---------|--|--|
| 1 | Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. | V roku 1 ure |
| 2 | Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke. | V roku 2 delovnih ur |
| 3 | Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije. | V roku 4 delovnih ur |
| 4 | Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva. | V roku 1 delovnega dne |

5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Aktivni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Aktivni uporabnik je edinstvena oseba, ki dostopa do storitve v oblaku na katerikoli način prek kateregakoli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije število aktivnih uporabnikov, ki so dostopali do storitve v oblaku med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

Za namene te storitve v oblaku so za primere, v katerih je zagotovljen več kot en primerek najemniške storitve, potrebna ločena pooblastila za vsakega posameznega aktivnega uporabnika najemniške storitve v oblaku.

- b. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Trajanje in možnosti podaljšanje

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih 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.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca

7. Podporna programska oprema

Te storitve v oblaku vključujejo podporno programsko opremo, ki se jo sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitev v oblaku in le v času trajanja storitev v oblaku.