

IBM Commerce Insights

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights 是一款解决方案，该方案有助于 IBM 电子商务平台（WebSphere Commerce V8 或 WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud service）的业务用户基于分析和业务数据制定更好、更明智的决策。Commerce Insights 帮助用户了解商店目录和在线网站中的网络分析数据、库存数据和销售计划数据。Commerce Insights 支持业务用户直接采取行动，在 IBM 电子商务平台中执行他们的营销策略。

IBM Commerce Insights 为不同的数据源提供数据订阅源和文件上传选项，包括：

- 来自 WebSphere Commerce 或 Commerce on Cloud 编写实例的产品和类别信息订阅源
- 来自库存系统的库存数据订阅源
- 产品和类别的文件上传销售计划数据
- 来自 IBM Digital Analytics 的 Web 分析数据

IBM Commerce Insights 包含 IBM Digital Analytics 的组件。IBM Digital Analytics 是一种解决方案，允许客户跟踪与自己 Web 站点交互的 Web 访客，并提供基于该数据集合的报告和关键业绩指标（也称为 KPI）。针对 Cloud Service 的数据通过服务器调用收集。服务器调用是某个客户标识的被跟踪访客启动的，作为标记事件的结果传递至 Cloud Service 并处理的数据。标记数据随后将由 Cloud Service 处理，生成通过 Commerce Insights 用户界面可见的报告来帮助客户了解访客的行为。

对于 IBM Digital Analytics 服务，将无偿向客户提供适当数目的客户标识（不超过 10 个）。这 10 个客户标识可以是个人单独标识；或者，在多站点环境中，这 10 个客户标识可以是全局父标识和子标识的组合（其中子标识上卷为全局父标识，用于汇总报告）。

IBM Commerce Insights 中包含的 IBM Digital Analytics 组件为每个站点/客户机标识提供数据收集和保留服务。存储的“标准报告数据”包含每晚自动处理（无需客户设置）的原始数据生成的最佳实践报告。Cloud Service 将滚动存储客户的标准报告二十七 (27) 个月。

客户可选择使用 IBM Digital Analytics Digital Data Exchange 来标记站点。Digital Data Exchange 是为客户提供单一界面用于 Web 站点和移动页面标签的配置和部署的解决方案。Digital Data Exchange 支持客户管理要部署在客户 Web 站点或移动站点上的 IBM 标签和 IBM 业务合作伙伴标签。Digital Data Exchange 用户界面提供对添加标签过程的直接控制，从而为用户提供基于规则集定义页面标签和页面组以确定标签执行的功能。Digital Data Exchange 的客户可对 IBM 标签、IBM 业务合作伙伴标签和定制 JavaScript 或专属代码在多种环境中的当前和先前的部署进行管理。

1.1 可选附加组件

IBM Commerce Insights for Watson Analytics 是一个可选的附加解决方案，其支持业务用户通过使用 IBM Watson Analytics 来获取并深入研究现成的一致性数据。Commerce Insights for Watson Analytics 对来自 IBM Digital Analytics 数字数据订阅源服务的网络分析数据进行转化，并代表客户将数据自动加载至客户机的 IBM Watson Analytics 服务。

IBM Digital Analytics 数字数据订阅源服务提供数据订阅源配置和激活模块，以允许客户直接指定和安排包含 Cloud Service 中提供的客户原始数据的每日数据导出。可交付的数据导出包括关于每个访客页面视图、产品视图、店铺、订单、注册以及其他前一天所跟踪活动的特定信息的预定义格式的多个文件（客户所选）。提供 IBM Digital Analytics Import 用户界面来配置数字数据订阅源导入模块。

客户必须单独订购 IBM Watson Analytics Personal Edition 或 IBM Watson Analytics Professional Edition

。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在 PoE 中规定了该 SLA，那么它就适用。SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性额度

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
<99.9%	2%
< 99.0%	5%
< 95.0%	10%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

$\begin{array}{r} 30 \text{ 天的“约定的月份”内总计 } 43,200 \text{ 分钟} \\ - 500 \text{ 分钟停机时间} \\ = 42700 \text{ 分钟} \\ \hline \text{总时间 } 43,200 \text{ 分钟} \end{array}$	= 5% 可用性额度，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
---	---------------------------------

4. 技术支持

针对 Cloud Service 的技术支持通过电子邮件、电话和在线凭单系统提供。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	关键业务影响/服务停止: 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内
2	严重业务影响: 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	2 个工作小时内
3	轻微业务影响: 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内
4	最小业务影响: 咨询或非技术请求。	1 个工作日内

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **有效用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。有效用户是可通过任何方式和途径，直接或间接（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序 服务器）访问 Cloud Service 的特定个人。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所指定的评估期间已访问 Cloud Service 的有效用户的数目。

出于本 Cloud Service 的目的，如果供应多个 Cloud Service 租户实例，那么针对 Cloud Service 的每个租户实例都需要独立的“活动用户”权利。

- b. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。

5.2 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

5.3 盘盈费用

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户收取盘盈费用。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 支持软件

此 Cloud Service 包括支持软件，只能在 Cloud Service 期限内与客户对 Cloud Service 的使用相关联的情况下使用该软件。