

IBM Commerce Insights

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights ist eine Lösung, die professionellen Anwendern von IBM eCommerce-Plattformen (WebSphere Commerce V8 oder WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) hilft, bessere und fundiertere Entscheidungen basierend auf Analyse- und Geschäftsdaten zu treffen. Commerce Insights bietet dem Benutzer Ansichten mit Webanalysedaten, Bestandsdaten und Absatzplandaten im Kontext ihres Geschäftskatalogs und ihrer Online-Site. Die Lösung ermöglicht es dem professionellen Anwender, sofortige Maßnahmen zur Umsetzung seiner Vermarktungstaktiken auf seiner IBM eCommerce-Plattform auszuführen.

Mit IBM Commerce Insights werden Datenfeed- und Dateiuploadoptionen für unterschiedliche Datenquellen bereitgestellt einschließlich:

- Produkt- und Kategorieinformationsfeeds aus der WebSphere Commerce- oder Commerce on Cloud-Authoring-Instanz
- Feeds für Bestandsdaten aus dem Bestandssystem
- Datei-Upload für Absatzplandaten für Produkte und Kategorien
- Webanalysedaten aus IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights beinhaltet Komponenten von IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics ist eine Lösung, die es den Kunden ermöglicht, die Interaktion von Webbesuchern mit ihrer Website zu verfolgen, und liefert Berichte und Key Performance Indicators (sog. KPIs) auf Basis der erfassten Daten. Die Daten für den Cloud-Service werden über Serveraufrufe erfasst. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Kunden-ID zur Verarbeitung an den Cloud-Service übergeben werden. Die getaggten Daten werden anschließend vom Cloud-Service zur Erstellung von Berichten verarbeitet, die über die Commerce Insights Analytics-Benutzerschnittstelle zur Verfügung gestellt werden, um das Verhalten der Websitebesucher besser zu verstehen.

Für den IBM Digital Analytics-Service erhält der Kunde eine angemessene Anzahl Kunden-IDs, wobei pro Kunde höchstens 10 Kunden-IDs ohne Aufpreis zur Verfügung gestellt werden. Bei den 10 Kunden-IDs kann es sich um einzelne Standalone-IDs handeln; in einer Umgebung mit mehreren Standorten können die 10 Kunden-IDs eine Kombination aus globalen übergeordneten IDs und untergeordneten IDs bilden (wobei die untergeordneten IDs zu Berichtszwecken zu einer globalen übergeordneten ID zusammengefasst werden).

Die in IBM Commerce Insights enthaltenen IBM Digital Analytics-Komponenten ermöglichen die Datenerfassung und -aufbewahrung für jeden Standort/jede Kunden-ID. Gespeicherte „Standardberichtsdaten“, die aus Best-Practice-Berichten bestehen, die aus den Rohdaten erstellt wurden, werden automatisch jede Nacht ohne Kunden-Setup verarbeitet. Die Standardberichte des Kunden werden vom Cloud-Service für einen Zeitraum von siebenundzwanzig (27) Monaten auf rollierender Basis gespeichert.

Der Kunde kann IBM Digital Analytics Digital Data Exchange für das Tagging der Site verwenden. Digital Data Exchange ist eine Lösung, mit der Tags für Websites und mobile Seiten über eine einzige Schnittstelle konfiguriert und platziert werden können. Mit Digital Data Exchange können IBM Tags und Tags von IBM Business Partnern auf der Website oder der mobilen Site eines Kunden platziert werden. Die Digital Data Exchange-Benutzerschnittstelle ermöglicht die direkte Kontrolle des Tagging-Prozesses sowie die Definition von Seitentags und Seitengruppen basierend auf einer Reihe von Regeln für die Ausführung der Tags. Die Kunden können mit Digital Data Exchange die aktuelle und vorherige Platzierung von IBM Tags, IBM Business Partner-Tags sowie angepasstem JavaScript-Code oder proprietärem Code in einer Vielzahl von Umgebungen steuern.

1.1 Optionale Add-ons

IBM Commerce Insights for Watson Analytics ist eine optionale Add-on-Lösung, die professionellen Anwendern jederzeit zugängliche und konsistente Daten für Drilloperationen und zur Visualisierung mit IBM Watson Analytics zur Verfügung stellt. Commerce Insights for Watson Analytics transformiert die aus dem IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service gewonnenen Webanalysedaten und automatisiert das Laden der Daten in den IBM Watson Analytics-Service des Kunden.

Der IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service verfügt über ein Modul für die Datenfeedkonfiguration und -aktivierung, mit dem der Kunde tägliche Datenexporte für seine im Cloud-Service verfügbaren Rohdaten direkt festlegen und planen kann. Das Datenexportergebnis besteht aus mehreren (vom Kunden ausgewählten) Dateien mit einem definierten Format, die bestimmte Informationen über die Seitenaufrufe, Produktaufrufe, Shops, Bestellungen, Registrierungen oder andere verfolgte Aktivitäten jedes einzelnen Besuchers am Vortag enthalten. Das Digital Data Feed-Importmodul kann über die IBM Digital Analytics Import-Benutzerschnittstelle konfiguriert werden.

Für die IBM Watson Analytics Personal Edition oder die IBM Watson Analytics Professional Edition muss eine separate Subscription erworben werden.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, per Telefon und über ein Online-Ticket-System bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Aktiver Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein aktiver Benutzer ist eine bestimmte Person, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) auf den Cloud-Service zugegriffen hat. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der aktiven Benutzer abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf den Cloud-Service zugegriffen haben.

Wenn bei diesem Cloud-Service mehrere Tenant-Instanzen bereitgestellt werden, müssen für jede Tenant-Instanz des Cloud-Service separate Berechtigungen für aktive Benutzer erworben werden.

- b. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während seiner Laufzeit verwendet werden darf.

8. Zusätzliche Bedingungen

8.1 Tracking von Nutzungsinformationen

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

8.2 Services Dritter

Der Cloud-Service kann Integrationen mit sowie Links zu Datenservices, Datenbanken, Web-Services, Software oder Inhalten Dritter (nachfolgend „Services Dritter“ genannt) enthalten oder für den Zugriff darauf verwendet werden. Die Services Dritter sind nicht Bestandteil des Cloud-Service. Der Zugriff auf Services Dritter wird ohne Wartung (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck. Der Kunde ist für den Abschluss separater Vereinbarungen mit den Drittparteien verantwortlich, um die Zugriffs- oder Nutzungsrechte für diese Services Dritter zu erhalten, sowie für die Einhaltung dieser Vereinbarungen, einschließlich der Richtlinien, die sich auf die Erfassung, Nutzung, Verarbeitung und Übermittlung personenbezogener Daten beziehen. IBM ist an diesen separaten Vereinbarungen nicht beteiligt, und der Kunde versichert, dass er die Bedingungen der separaten Vereinbarungen einhalten wird, soweit er beabsichtigt, diese in Verbindung mit dem Cloud-Service zu verwenden. Alle von einem Service Dritter an IBM übermittelten Daten oder Inhalte werden gemäß der Beschreibung in der Dokumentation der Cloud-Services, die sich auf die Integration mit dem betreffenden Service Dritter bezieht, verwendet und verarbeitet. Der Kunde muss sicherstellen und versichert und gewährleistet gegenüber IBM, dass er alle notwendigen Einwilligungen oder Berechtigungen eingeholt hat, um Daten oder andere Inhalte zwischen dem Cloud-Service und dem Service Dritter zu übermitteln oder zugänglich zu machen. Dem Kunden ist bekannt, dass sich die Services Dritter und die Bedingungen der Drittpartei, unter denen die Services zur Verfügung gestellt werden, nicht unter der Kontrolle von IBM befinden und ein Service Dritter und/oder die Integration des Cloud-Service mit einem Service Dritter jederzeit geändert, beendet oder zurückgezogen werden kann.