

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 nalaganja 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;
- nalaganje 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 strnjene 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 (postopoma – "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 okolje IBM Watson Analytics in za vizualizacijo z omenjenim okoljem. 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.

Te storitve v oblaku niso načrtovane v skladu z določenimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali te storitve v oblaku ustrezajo njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvami 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. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано 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, zasnovano 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 uporabil 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 %	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 urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje 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

Storitev v oblaku je 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 storitev 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 podaljšanja

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 pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. 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.

8. Dodatni pogoji

8.1 Sledenje podatkov o uporabi

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

8.2 Storitve tretjih oseb

Storitve v oblaku lahko vsebuje integracije s podatkovnimi storitvami tretjih oseb, njihovimi bazami podatkov, spletnimi storitvami, programsko opremo ali drugo vsebino tretjih oseb ("storitve tretjih oseb"), povezave do storitev tretjih oseb ali pa se lahko uporablja za dostopanje do storitev tretjih oseb. Storitve tretjih oseb niso del storitve v oblaku. Dostop do storitev tretjih oseb je zagotovljen "TAKŠEN, KOT JE", BREZ VSAKRŠNIH JAMSTEV, IZRECNIH ALI NAKAZANIH, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN. Naročnik je odgovoren za sklepanje in skladnost ločenih pogodb s tretjimi osebami za dostop do takšnih storitev tretjih oseb ali za njihovo uporabo, vključno s katerikoli pravilniki v zvezi z zbiranjem, uporabo, obdelavo in prenosom osebnih podatkov. IBM ni pogodbeni stranka takšnih ločenih pogodb in naročnik soglaša, da bo upošteval določbe takšnih ločenih pogodb v takšnem obsegu, v katerem jih želi uporabljati v povezavi s storitvijo v oblaku. Katerikoli podatek ali vsebina, ki jo storitev tretje osebe posreduje podjetju IBM, se uporablja in obdeluje na način, ki je opisan v dokumentaciji storitve v oblaku v zvezi z integracijo s to storitvijo tretjih oseb. Naročnik izjavlja ter jamči IBM-u, da je pridobil vsa potrebna dovoljenja ali pooblastila za posredovanje katerihkoli podatkov ali druge vsebine med storitvijo v oblaku in storitvami tretjih oseb oziroma za omogočanje dostopa do podatkov ali druge vsebine med storitvijo v oblaku in

storitvami tretjih oseb. Naročnik razume, da storitve tretjih oseb in določila in pogoji tretjih oseb, v okviru katerih so storitve na voljo, niso pod IBM-ovim nadzorom, in da se storitve drugih ponudnikov in/ali integracija storitve v oblaku s storitvami tretjih oseb lahko kadarkoli spremenijo, odpovejo ali umaknejo.