

### IBM Watson Commerce Insights

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

IBM Watson Commerce Insights ist eine Lösung, die Kunden dabei hilft, bessere und fundiertere Entscheidungen auf der Basis von Analyse- und Geschäftsdaten zu treffen, mit wichtigen Erkenntnissen für Geschäftsbenutzer in den Bereichen Online- und Omni-Channel-Merchandising.

Watson Commerce Insights kann zur Bereitstellung der Erkenntnisse mit den folgenden E-Commerce-Plattformen und Datenquellen kombiniert eingesetzt werden.

Zu den Plattformen gehören:

- IBM Digital Commerce oder IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 oder höher
- E-Commerce-Plattformen anderer Anbieter – dazu sind zusätzliche Integrationsmaßnahmen erforderlich

Zu den Datenquellen gehören:

- Produkt- und Kategorieinformationsfeeds aus IBM Digital Commerce oder IBM WebSphere Commerce oder aus anderen E-Commerce-Datenquellen
- Webanalysedaten von IBM Digital Analytics, Google Analytics oder Adobe Analytics
- Bestandsdaten aus dem Bestandssystem
- Kostendaten aus Kostenquelle(n)
- Absatzplandaten für Produkte und Kategorien

Der Cloud-Service ermöglicht ferner die Aufnahme von Auftragspositionen abgeschlossener Bestellvorgänge aus Omni-Channel-Transaktionsquellen, die im Kundenunternehmen verwendet werden (Omni-Channel-Auftragsdaten), bis zu den Höchstwerten pro Monat, die nachstehend für jedes Angebot angegeben sind. Sollen über diese Höchstwerte für Auftragspositionen hinaus Omni-Channel-Auftragsdaten aufgenommen werden, muss das nachstehend beschriebene IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines Add-on erworben werden.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Features:

- a. Saisonale Omni-Channel-Geschäftsansichten
- b. Kontextanalyse über die Arbeitsweise des Geschäftsbenutzers (z. B. eCommerce-Store-Ansicht)
- c. Vorkonfigurierte Datenquellen
- d. Geschäftsunterstützung, zum Beispiel durch entscheidungsrelevante Ansichten für Vergleiche (zur Planung, Erledigung) und Klassifizierung
- e. Automatisierte Aktionen, zum Beispiel Bedingungen für die Sequenzierung von Kategorien
- f. Grenzwert für Omni-Channel-Auftragsdaten: 2,5 Millionen Auftragspositionen pro Monat

##### 1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

Zum Leistungsumfang dieses Cloud-Service gehören folgende Features:

- a. Alle Funktionen von Watson Commerce Insights Monitor
- b. Benachrichtigungen über abnormale Geschäftsbedingungen (Umsatz, Marge), die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen, mit Nachweisen und empfohlenen Aktionen
- c. Grenzwert für Omni-Channel-Auftragsdaten: 12,5 Millionen Auftragspositionen pro Monat

## 1.2 Optionale Services

Die folgenden Add-ons können mit IBM Watson Commerce Insights Monitor oder IBM Watson Commerce Insights Learn erworben werden.

### 1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

Jede Berechtigung für dieses Add-on erlaubt die Aufnahme von einhunderttausend zusätzlichen Auftragspositionen an Omni-Channel-Auftragsdaten pro Monat zuzüglich zu den Höchstwerten, die oben für das jeweilige Angebot angegeben sind.

### 1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

Das Add-on Watson Commerce Insights Analyzer ermöglicht den Zugriff auf IBM Watson Analytics Professional und dessen Nutzung sowie das automatisierte Laden der Webanalysedaten des Kunden aus dem Cloud-Service in Watson Analytics Professional (Geladene Analysedaten).

Watson Analytics Professional ist eine Mehrbenzutzerumgebung mit folgendem Leistungsspektrum:

- a. Laden von Daten aus xls-, xlsx- oder csv-Dateien, unterstützten Cloud-Services oder unterstützten Managementsystemen für relationale Datenbanken (RDBMS) mit maximal 10.000.000 Zeilen und 500 Spalten
- b. Gesamtspeicher von 100 GB
- c. Single Tenant, wobei der Datenspeicher die in die Cloudumgebung geladenen Quellendateien und die innerhalb der Anwendung erstellten Inhalte umfasst
- d. Verbindung zu IBM Cognos Analytics-Berichten
- e. Export im PPT-Dateiformat
- f. Infografik
- g. Vorlagen
- h. Verbindungen mit DropBox, Box und Microsoft OneDrive

Watson Analytics Professional darf nur zur Unterstützung des Cloud-Service verwendet werden und ist zudem begrenzt auf die Nutzung mit den geladenen Analysedaten und den zusätzlichen aus Analytics Exchange hinzugefügten Daten, die die geladenen Analysedaten ergänzen. Außerdem ist bei der Nutzung von Watson Analytics Professional zur Unterstützung des Cloud-Service unter dem Add-on Watson Commerce Insights Analyzer der Zugriff auf Twitter-Inhalt und dessen Nutzung untersagt.

### 1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

Ist bei monatlicher Subscription für IBM Watson Commerce Insights Analyzer als Add-on verfügbar. Mit jeder Berechtigung für diesen Cloud-Service werden zuzüglich zum maximalen Nutzungsvolumen von 100 GB, das nach den Bedingungen des Angebots IBM Watson Analytics Professional zulässig ist, weitere 50 GB Speicher für Inhalte bereitgestellt.

## 1.3 Acceleration Services

### 1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 8 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, die mit der Erstellung eines technischen und geschäftlichen Rollout-Plans für IBM Watson Commerce Insights in Zusammenhang stehen. IBM wird zusammen mit dem Kunden die Features von IBM Watson Commerce Insights und die eventuell vorhandenen Datenintegrationen prüfen. IBM wird den Kunden bei der Erstellung eines Rollout-Plans für das Projekt unterstützen, der im Laufe der Zeit über mehrere Siteaktualisierungen verteilt werden kann. Der Rollout-Plan kann Datenintegrationen, das Anzeigen der Daten in den Geschäftstools und im Kundenerlebnis sowie Aktionen in der verbundenen E-Commerce-Plattform umfassen, soweit dies in der Kundenumgebung sinnvoll und möglich ist.

Dieser Setup-Service ist gegen Aufpreis erhältlich und bei Erwerb des Cloud-Service erforderlich. Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben, wie im Auftragsdokument des Kunden angegeben. Unabhängig davon, ob das Stundenkontingent aufgebraucht wurde, gilt dieser Service als abgeschlossen, wenn dem Kunden eine Softcopy des Rollout-Plans übergeben und diese zusammen mit dem Kunden geprüft wurde.

### 1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

Dieser optionale Setup-Service beinhaltet bis zu 40 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, die mit der Erstellung eines technischen und geschäftlichen Rollout-Plans für IBM Watson Commerce Insights in Zusammenhang stehen. Der Kunde erhält Anleitungen zur Ausführung des gesamten Rollout-Plans, wobei dem Kunden, dem Systemintegrator (sofern beim Kunden vorgesehen) und IBM bestimmte Aufgaben zugewiesen werden. Die für die von IBM ausgeführten Arbeiten erforderlichen Kenntnisse werden an den Kunden oder den Systemintegrator (sofern beim Kunden vorgesehen) weitervermittelt, sodass der Kunde zukünftige Änderungen selbst warten und aktualisieren kann. IBM übernimmt keine Garantie dafür, dass die ursprünglich erworbene Anzahl Stunden für die Ausführung des Rollout-Plans ausreichend ist.

Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben, wie im Auftragsdokument des Kunden angegeben. Unabhängig davon, ob das Stundenkontingent aufgebraucht wurde, gilt dieser Service als abgeschlossen, wenn die gemeinsam geplanten und zugewiesenen technischen Aufgaben innerhalb der vertraglich vereinbarten Stundenzahl durchgeführt wurden.

## 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAAA084C1D9D5D44>

## 3. Service-Levels und technische Unterstützung

### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Gigabyte (GB)“ wird als 2 hoch 30 Byte an Daten definiert, die in den Cloud-Services verarbeitet, verwendet, gespeichert oder konfiguriert werden.
- „Auftragsposition“ ist eine Artikelposition in einem Auftrag, der vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Berechtigte Nutzung eines Testkontos

Auf Anforderung des Kunden und nach Zustimmung durch IBM kann dem Kunden Zugriff auf eine separate Instanz des Cloud-Service für Produktionsvorbereitungs-, Entwicklungs- und Testzwecke erteilt werden (nachfolgend „Testkonto“ genannt). Ein Testkonto wird auf der Basis der nachstehenden Bedingungen bereitgestellt.

Kunden des Cloud-Service können ein (1) Testkonto für den Cloud-Service anfordern, um Integrationen mit ihren E-Commerce-Sites zu testen, bevor diese in die Produktion übernommen werden. Das Testkonto darf nur für Entwicklungs- und Testzwecke (mit Beschränkung auf Funktions- und/oder Integrationstests) und nicht für Produktionszwecke verwendet werden. Die kostenlose Nutzung des Testkontos ist auf maximal drei berechnigte Benutzer beschränkt.

Das Testkonto wird von IBM ohne Verpflichtung zur Unterstützung im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, die Freiheit von Rechten Dritter, das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, die Handelsüblichkeit und die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck. Der Kunde sollte entsprechende Vorkehrungsmaßnahmen treffen, um Datenverluste für den Fall zu vermeiden, dass das Testkonto nicht mehr verwendet werden kann.

## 6. Übergeordnete Bedingungen

### 6.1 Datennutzung

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Services zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.