

IBM Watson Commerce Insights

本“服务描述”描述云服务。适用的订单文档提供有关客户订单的定价和其他详细信息。

1. 云服务

IBM Watson Commerce Insights 是一款解决方案，该方案有助于客户基于分析和业务数据通过在线推销和全渠道推销领域中业务用户的关键洞察制定更好、更明智的决策。

Watson Commerce Insights 可与以下电子商务平台和数据源集成来提供洞察。

平台当前包括：

- IBM Digital Commerce 或 IBM WebSphere Commerce V7 FP3 或更高版本
- 第三方电子商务平台 - 需要其他集成。

数据源包括：

- 来自 IBM Digital Commerce 或 IBM WebSphere Commerce 的产品和类别信息订阅源或者其他电子商务源
- 来自 IBM Digital Analytics、Google Analytics 或 Adobe Analytics 的 Web 分析数据
- 来自库存系统的库存数据
- 来自成本来源的成本数据
- 产品和类别的销售计划数据

此外，云服务允许获取来自客户业务内所使用的全渠道交易来源的已完成交易订单的订单行（全渠道订单数据），最多达到为下列每个产品指定的每月最大订单行数。获取超过这些订单行最大值的全渠道订单数据需要购买下面描述的 IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines 附加组件。

1.1 服务产品

客户可以从以下可用服务产品中选择。

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

该云服务提供以下功能：

- a. 旺季全渠道业务视图
- b. 有关业务用户工作方式情境的分析（例如，电子商务存储视图）
- c. 预配置的数据源
- d. 业务助手，例如用于比较（与计划或与过去）的可操作视图和排名视图
- e. 自动化操作，例如类别排序条件
- f. 全渠道订单数据限制：每月 250 万个订单行

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

该云服务提供以下功能：

- a. Watson Commerce Insights Monitor 的所有功能
- b. 借助支持证据和建议操作来识别需要注意的异常业务状况（收入、利润）的通知。
- c. 全渠道订单数据限制：每月 1250 万个订单行

1.2 可选服务

以下附加组件可随 IBM Watson Commerce Insights Monitor 或 IBM Watson Commerce Insights Learn 一起进行采购。

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

此附加组件的各项权利均允许在上述适用产品的声明最大值之外每月再获取 10 万个全渠道订单数据订单行。

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

Watson Commerce Insights Analyzer 附加组件包括访问和使用 IBM Watson Analytics Professional，以及将客户 Web 分析数据自动从云服务装入到 Watson Analytics Professional（装入的分析数据）。

Watson Analytics Professional 是多用户环境，其中包含下列所有功能：

- a. 装入来自以下来源的数据：包含不超过 1000000 行和 256 列的 .xls、.xlsx 或 .csv 文件、受支持的云服务或者受支持的关系数据库管理系统 (RDBMS)。
- b. 总存储容量为 100 GB
- c. 单租户数据存储内容包含装入云环境的源文件和在应用程序内创建的内容。
- d. 连接到 IBM Cognos Analytics Reports
- e. 导出至 PPT 文件格式。
- f. 信息图
- g. 模板
- h. 到以下各项的连接：DropBox、Box 和 Microsoft OneDrive

Watson Analytics Professional 仅可用于支持云服务，并且进一步限于用于装入的分析数据以及从 Analytics Exchange 添加的、用于扩展已装入分析数据的其他客户数据。此外，在此 Watson Commerce Insights Analyzer 附加组件下使用 Watson Analytics Professional 来支持云服务不包括对 Twitter 内容的访问和使用，此为系统禁止操作。

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

可用作 IBM Watson Commerce Insights Analyzer 的每月订购的附加组件，此云服务的各项权利在根据 IBM Watson Analytics Professional 服务产品条款许可的 100 GB 最大值之外，为内容额外提供 50 GB 的存储空间。

1.3 加速服务

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

对于与构建 IBM Watson Commerce Insights 的技术和业务推广计划相关的启动活动，此设置服务最多提供 8 小时的远程咨询时间。IBM 将与客户一起审查可用的 IBM Watson Commerce Insights 功能和潜在数据集成。IBM 将帮助客户构建可随时间推移分布于多个站点更新的推广项目计划。根据客户环境中的适用情况，该推广计划可能涵盖数据集成，查看业务工具中的数据，查看客户体验中的数据，以及在连接的电子商务平台中采取操作。

购买此设置服务将另外收费，并且需要购买云服务。此远程交付的设置服务按照客户交易文档中所指定，根据约定进行购买。无论是否使用了所有小时数，在交付并与客户一起复查推广计划的软拷贝后，就会将此服务视为完整服务。

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

对于与执行 IBM Watson Commerce Insights 的技术推广计划相关的启动活动，此可选设置服务最多提供 40 个小时的远程咨询时间。将向客户提供有关通过分配给客户、系统集成商（如果客户使用系统集成商）和 IBM 的任务来执行整体推广计划的指导。对于 IBM 执行的工作，将向客户或系统集成商（如果客户使用系统集成商）提供知识转移，以便客户将来可根据情况维护和更新任何更改。IBM 不保证所购买的原始小时数将足以执行推广计划。

此远程交付的设置服务按照客户交易文档中所指定，根据约定进行购买。无论是否使用了所有小时数，在合同约定的小时数内交付共同计划和分配的技术任务后，就会将此服务视为完整服务。

2. 数据处理与保护数据表

位于 <http://ibm.com/dpa> 的 IBM 数据处理附录 (DPA) 以及下面链接中的“数据处理与保护数据表”（称为数据表或 DPA 附录）提供针对云服务及其选项的其他数据保护信息，关于可处理的内容类型、所涉及的处理

活动、数据保护功能以及有关内容保留和返回的细节。如果欧盟通用数据保护条例 (EU/2016/679) (GDPR) 适用于内容中包含的个人数据，那么 DPA 将适用。

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

3. 服务级别和技术支持

3.1 服务标准协议

IBM 为客户提供以下可用性服务级别协议 (SLA)。IBM 会根据累积的可用云服务应用适用的最高赔偿，如下表中所示。可用性百分比的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内服务停用的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。“服务停用”定义、索赔过程以及如何联系 IBM 反馈服务可用性问题的在 IBM 的云服务支持手册 (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) 中进行了说明。

可用性	积分 (每月订购费用的百分比*)
小于 99.9%	2%
低于 99.0%	5%
低于 95.0%	10%

* 订购费用是当月该索赔相关的合同价格。

3.2 技术支持

通过在位于 <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> 的 IBM 支持指南中选择云服务来查找针对云服务的技术支持，包括支持联系人详细信息、严重性级别、可用性的支持小时数、响应时间以及其他支持信息和流程。

4. 费用

4.1 收费标准

云服务的收费标准在交易文档中指定。

以下收费标准适用于此云服务：

- 授权用户是有关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）访问云服务的唯一用户。
- 互动是与云服务相关的专业或培训服务。
- 千兆字节 (GB) 定义为在云服务中处理、使用、存储或配置的 2 的 30 次方个字节的数据。
- 订单行是云服务管理或处理的订单上的一个行项。

5. 附加条款

对于 2019 年 1 月 1 日之前执行的云服务协议（或等效的基础云协议），可用的条款 (<https://www.ibm.com/acs>) 将适用。

5.1 测试帐户授权使用

根据请求且经过 IBM 同意后，IBM 可以为客户提供云服务单独实例的访问权，以用于预生产开发和测试目的（“测试帐户”）。根据以下条款提供测试帐户。

在投入生产之前，云服务客户可申请一 (1) 个云服务测试帐户，以测试其与客户电子商务站点的集成。客户仅可以将测试帐户用于开发和测试目的（包括且限于功能和/或集成测试），不得将测试帐户用于生产目的。测试帐户仅限使用不超过 3 个授权用户，无需支付额外费用。

IBM“按现状”提供“测试帐户”，不附有任何支持义务，不作任何形式的明示或默示的保证，包括但不限于所有权、不侵权或不中断保证，以及任何默示的有关适销性以及适用于某种特定用途的保证和条件。客户应该采取预防措施以避免在“测试帐户”不再可用时可能发生的任何数据丢失。

6. 覆盖条款

6.1 数据使用

以下条款优先于双方之间基本云服务条款的“内容和数据保护”部分中的任何相反内容：**IBM** 不会使用或披露客户使用云服务而产生的专属于您的内容的结果（洞察）或以其他方式表明客户身份的结果。然而，**IBM** 可在提供云服务的过程中使用这些内容以及由此类内容生成的其他信息（洞察除外），前提是从此类内容中移除个人标识，以使个人数据不再归因于具体个人，不使用其他信息。**IBM** 仅会将此类数据用于研究、测试和服务产品开发。