

IBM Customer Experience Analytics

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Služba IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Basics Edition") je určena pro samostatnou implementaci funkcí chování a využitelnosti základních funkcí Customer Experience Analytics s různými návody pro odborníky na mobilní aplikace. Toto vydání je k dispozici na základě měsíční registrace a zahrnuje následující:

- Až 100 000 událostí CX
- Oprávnění až pro pět (5) oprávněných uživatelů
- Dvanáct (12) měsíců uchování dat sestavy o chování
- Dva (2) dny uchování přehrávání relace
- Třicet (30) dní uchování dat o použitelnosti
- Oprávnění k přístupu na Fórum podpory

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition Data Center Availability

Datové středisko Basics Edition se nachází v Evropské unii. Pokud si Zákazník přeje změnit datová střediska Basics Edition (jsou-li k dispozici), Zákazník musí zakoupit nové oprávnění a nese výhradní odpovědnost za migraci své konfigurace. Data Basics Edition nelze migrovat mezi datovými středisky.

1.1.2 Vyloučení Basics Edition

Registrace služby IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition nezahrnuje následující zdroje a služby:

- Dohoda o úrovni služeb (uvedená v čl. 3. Dohoda o úrovni služeb)
- Technická podpora (uvedená v čl. 4. Technická podpora)
- Nastavení, částečný měsíc a poplatek za přečerpání (uvedené v čl. 5. Oprávnění a informace o fakturaci)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Standard Edition") je řešení, které umožňuje Zákazníkovi vizualizovat cesty jeho návštěvníků všemi kanály v různých zařízeních, kanálech a kontaktních bodech. Služba Cloud Service zahrnuje tři hlavní funkce:

- Digitální analýzy umožňují Zákazníkům sledovat interakce návštěvníků webu v rámci jejich webových stránek a poskytují sestavy a klíčové ukazatele výkonnosti na základě takto shromážděných dat. Jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu, jsou pro službu Cloud Service shromažďována data. Tato data s příznakem jsou následně zpracována službou Cloud Service za účelem generování sestav, které jsou zpřístupněny prostřednictvím uživatelského rozhraní služby Cloud Service a které pomáhají porozumět chování návštěvníků.
- Analýzy chování a využitelnosti pomáhají Zákazníkům pochopit a vylepšit zkušenosti návštěvníků analýzou problémů s chováním a využitelností na základě dat, která zahrnují interakce aplikace, informace o zařízení a uživatelský obsah, který je zaznamenáván a odeslán do služby Cloud Service.
- V rámci analýzy cest jsou shromažďována data z událostí v digitálních analýzách a analýzách chování a využitelnosti. Tyto události jsou přístupné prostřednictvím rozhraní API služby IBM Universal Behavior Exchange. Při reportingu lze využít další externí události služby Cloud Service, pokud Zákazník připojí data ve službě IBM Universal Behavior Exchange. Analýza cest zpracovává

data událostí a publika přijatá ze služby IBM Universal Behavior Exchange a generuje řídicí panely, pohledy a sestavy cest služby Cloud Service.

Do poplatků za registraci této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Oprávnění k zadržování dat po dobu 800 dní pro data sestav webové analýzy, 460 dní pro data sestav chování, 7 dní pro přehrávání relací a 30 dní pro data o využitelnosti

1.2.1 Do poplatku za registraci této služby Cloud Service je zahrnuto následující:

- Na základě hodnocení, které provede IBM, bude Zákazníkovi poskytnuto 50 ID Zákazníka, která budou nezbytná k pokrytí jeho potřeb v oblasti digitální analýzy. Veškerá dodatečná ID Zákazníků nad rámec výše uvedených 50 ID Zákazníků podléhají dodatečnému poplatku.
- Sada sestav digitální analýzy, které lze přizpůsobit na míru požadavkům pěti různých odvětvových vertikál: Obsah, Obsah/Obchod, Finanční služby, Cestovní ruch nebo Maloobchod. Tyto sestavy lze dále přizpůsobovat do zobrazení, které jsou variacemi sestav typu "out of the box". Zákazník může vytvářet jednorázové sestavy pro vytváření nových sestav s využitím shromážděných dat o digitální analýze.
- Čtyři (4) zpětná okna marketingových atribucí na každé ID Zákazníka. Zákazník může upravit nastavení (délku a logiku okna) pro tři (3) okna, ale jedno (1) okno má pevné nastavení doby trvání na jeden den a logiku atribuce posledního klepnutí.
- IBM Digital Analytics Benchmark (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka
- IBM Digital Analytics Import (podle toho, co je relevantní) se standardními moduly pro import dat Category Definition File, Enterprise Products Report a Forecast Metrics
- IBM Digital Analytics Export (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support (je-li to relevantní) na každé ID Zákazníka. Může být vyúčtován poplatek za migraci dat.
- Uložená data "Report Data" na ID Zákazníka zahrnují standardní sestavy a jednorázové určené sestavy a řídicí panely zpracovávány službou Cloud Service. Služba Cloud Service bude ukládat Zákaznickovy sestavy produktu Explore po dobu dvaceti sedmi (27) po sobě následujících měsíců. Toto rolování sestav bude mít dopad rovněž na uživatelská zobrazení sestav. Poznámka: Data týkající se metrik Top Line Metrics a segmenty aplikované na metriky Top Line budou uchovávány po dobu trvání Období registrace.

1.2.2 IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs pro funkci digitální analýzy

IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs pro funkci digitální analýzy – Zákazníkovi bude poskytnuto jedno (1) ID Zákazníka pro účely testování v neproduktivním prostředí (označuje se jako Testovací ID Zákazníka). Zákazník si může vyžádat další Testovací ID Zákazníka, a to celkem deset (10) na Zákazníka, kontaktováním Technické podpory na adrese cm_support@us.ibm.com. Testovací ID Zákazníka jsou omezena na 100 000 Volání serveru denně. IBM může okamžitě ukončit shromažďování dat na Testovacím ID Zákazníka, pokud je během jednoho dne přijato více než 100 000 Volání serveru. Vzhledem k tomu, že Testovací ID Zákazníka jsou určena pouze pro účely testování, jsou aktivované funkce omezeny a data shromažďovaná a zpracovávána pro tato ID budou uchovávána po dobu maximálně pěti (5) týdnů. Zákazník má přístup k vytváření sestav pro data Testovacího ID Zákazníka prostřednictvím IBM Customer Experience Analytics. Údaje o registraci návštěv nejsou v reportech Testovacího ID Zákazníka k dispozici. Testovací sestavy budou deaktivovány a všechna testovací data budou odstraněna, pokud nastane jedna z následujících situací: (a) po dobu třiceti (30) po sobě jdoucích dní se k Testovacímu ID Zákazníka nepřihlásí žádný uživatel nebo (b) po dobu třiceti (30) po sobě jdoucích dní nejsou do Testovacího ID Zákazníka odeslána žádná data. Po šesti (6) po sobě jdoucích měsících nečinnosti bude Testovací ID Zákazníka zcela odstraněno.

Odběratelé IBM Digital Analytics, jejichž bezprostředně předchází Období registrace spadá pod IBM Digital Analytics SD, budou mít nadále přístup ke standardním funkcím IBM Digital Analytics dostupným v rámci IBM Digital Analytics SD až do (a) skončení nebo ukončení registrace IBM Customer Experience Analytics Zákazníka, nebo (b) stažení nabídky IBM Digital Analytics z trhu ze strany společnosti IBM, podle toho, co nastane dříve. Tento pokračující přístup bude zajištěn prostřednictvím stávajícího

uživatelského rozhraní IBM Digital Analytics. Zákazníci, kteří měli aktuální oprávnění k registraci k dalším produktům Explore Report Credits, Digital Analytics Report Segments nebo Attribution Windows prostřednictvím explicitních dodatkových částí služby, budou mít nadále přístup k těmto funkcím se stejnou úrovní oprávnění do (a) skončení nebo ukončení registrace IBM Customer Experience Analytics Zákazníka, nebo (b) stažení nabídky IBM Digital Analytics z trhu ze strany společnosti IBM, podle toho, co nastane dříve. Konkrétně zůstanou dodatečné Report Segments a Attribution Windows dostupné v uživatelském rozhraní IBM Digital Analytics a Zákazníci budou moci z uživatelského rozhraní IBM Customer Experience Analytics vytvářet neomezené uživatelsky definované sestavy.

Veškeré dříve zakoupené licence k dodatečným službám Digital Analytics (např. Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed atd.), u nichž se Zákazník rozhodne si je ponechat ve své smlouvě Customer Experience Analytics, zůstanou jako samostatná oprávnění, ale budou nadále pokračovat nepřerušeně a nevyžadují zavedení žádných změn.

Technickým předpokladem pro IBM Customer Experience Analytics je IBM Universal Behavior Exchange. Noví uživatelé se pro získání přístupu mohou registrovat prostřednictvím online registračního formuláře: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Volitelné komponenty

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Služba Session Replay Data Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat uložené datové prvky po prodloužené časové období. Session Replay Data Retention Extension se nabízí v následujících přírůstcích, které se přidávají k základním 7 dním zadržení dat přehrávání relace IBM Customer Experience Analytics:

- Další 7 dní
- Další 14 dní
- Další 21 dní
- Další 49 dní
- Další 77 dní
- Další 105 dní

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

Registrace IBM Digital Analytics Suite zahrnuje přístup k IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed a IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

Řešení, které Zákazníkům umožňuje vytvářet návštěvnické segmenty a odesílat tyto segmenty (odeslání typu push) do seznamu certifikovaných poskytovatelů e-mailových služeb (ESP) za účelem realizace cílených e-mailových kampaní.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Řešení, které umožňuje Zákazníkům spouštět reporty vyhodnocující, zda Návštěvníci webového serveru dosáhli klíčových mezníků pro návštěvnost stránek za rozšířené časové období (maximálně 400 dní).

c. IBM Digital Data Feed

Tato služba poskytuje modul pro konfiguraci a aktivaci datového kanálu implementovaný v rámci aplikace IBM Digital Analytics Export. Tato služba umožňuje Zákazníkovi přímo specifikovat a naplánovat denní export dat zahrnující Zákazníkovu nezpracovaná data dostupná v rámci služby Cloud Service. Výstup exportu dat sestává z několika souborů (dle Zákazníkovy výběru v uživatelském rozhraní IBM Digital Analytics Export) definovaného formátu, které obsahují specifické informace o aktivitách Návštěvníka typu Page View, Product View, Shop, Order, Registration a o dalších sledovaných aktivitách z předchozího dne.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Tato služba poskytuje tato tři (3) další řešení pro import dat:

- Multichannel Import.
- Visitor Registration Fields Import.

- Import Data Extensions. Počet importů Data Extensions na jedno ID Zákazníka je uveden v Zákaznickové Dokumentu o oprávnění nebo v Transakčním dokumentu.

1.4 Nepřerušované služby

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service je vzdáleně poskytovaná služba registrace, která v rámci každého oprávnění poskytuje 10 hodin přizpůsobených služeb podpory měsíčně. Zahrnuje služby přizpůsobené podpory s jedním technickým kontaktním místem pro účely podpory služby Customer Experience Analytics. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci. Tato služba bude ukončena společně s ukončením registrace Customer Experience Analytics.

2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Tuto službu Cloud Service lze využívat ke zpracovávání obsahu, který zahrnuje osobní údaje, pokud Zákazník jako správce dat rozhodne, že technická a organizační bezpečnostní opatření jsou přiměřená rizikům spojeným se zpracováním a povahou údajů, které je třeba chránit. Zákazník uznává, že tato služba Cloud Service nenabízí funkce pro ochranu citlivých osobních údajů nebo údajů, na něž se vztahují další regulační požadavky. Zákazník potvrzuje, že společnost IBM nezná typy údajů, které byly zahrnuty do obsahu, a že neprovádí posouzení vhodnosti služby Cloud Service nebo uplatněných bezpečnostních ochranných opatření.

2.1 Funkce zabezpečení a odpovědnost

Služba Cloud Service zahrnuje následující bezpečnostní funkce:

- Šifrování dat přenášených z prohlížeče uživatele nebo mobilního zařízení do služby Cloud Service.
- Šifrování dat uložených ve službě Cloud Service.
- Možnost Zákazníka provést zablokování osobních či citlivých údajů v místě zachycení v prohlížeči nebo aplikaci.
- Možnost Zákazníka provést zablokování nebo maskování na straně serveru v rámci služby IBM Customer Experience Analytics.
- Pravidla pro silná firemní hesla.
- Šifrování exportovaných dat přenášených ze služby Cloud Service na Zákazníkem stanovené místo.
- Možnost Zákazníka blokovat zachycení a uložení osobních a citlivých údajů do služby Cloud Service.
- Možnost služby Cloud Service maskovat osobní datové body, jako jsou adresa IP, aby nebyly viditelné.

Služba Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí společnosti IBM a službou IBM Customer Experience Analytics. Služba Cloud Service nešifruje obsah, je-li nečinná a čeká na přenos dat.

Tato služba Cloud Service je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí hostování služby Cloud Service v datovém středisku ve Spojených státech, a vztahují se na ni zásady zabezpečení certifikace Privacy Shield IBM dostupné na adrese http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na tiket podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
<99,9%	2 %
< 98 %	5 %
< 97 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 42 700 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb 2 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr/> Celkem 43 200 minut	

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována e-mailem, prostřednictvím online systému podpory, telefonicky, prostřednictvím chatu a online systému hlášení problémů. IBM zpřístupní Příručku podpory Pro IBM SaaS, která poskytuje kontaktní informace technické podpory a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
2	Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Cloud Service je prodávána na základě jedné z níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Událost** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou založena na počtu výskytů specifické události vztahující se k užívání Cloud Service. Oprávnění pro událost jsou specifická pro službu Cloud Service a typ události nesmí být změněn, vyměněn nebo agregován s oprávněními pro událost vztahujícími se k jiné službě Cloud Service, ani s jiným typem události. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou událost, ke které dojde během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby Cloud Service je Událost Událostí zákaznického prostředí. Události zákaznického prostředí jsou události, ke kterým dojde v určitém okamžiku a které souvisejí se Zákazníkem, a jedná se o jednotnou měrnou jednotku služby Cloud Service. Může se jednat o fakta související s hodnotou časové dimenze, která definuje "kdy" k výskytu došlo (obvykle s minimálním datem, pokud není použito časové razítko). Existují tři typy Událostí CX pro Standard Edition: Událost cesty, Událost chování nebo Digitální událost.

- (1) Událost cesty je marketingová interakce nebo událost obdržená prostřednictvím rozhraní API přímo do služby Cloud Service, která je spojena s jedinečným ID subjektu, razítkem s časem a datem nebo názvem/popisem. Jeden milion událostí CX se rovná čtyřem milionům Událostí cesty.
- (2) Událost chování je digitální interakce s aplikací zachycená službou Cloud Service, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ["Shoda"] prostřednictvím http nebo https), nebo jinak. Jeden milion událostí CX se rovná jednomu milionu Událostí chování.
- (3) Digitální událost je definována jako Volání serveru. Milion volání serveru (MSC) je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Volání serveru jsou data předaná službě Cloud Service a zpracovaná službou Cloud Service jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID subjektu. Volání serveru, které je zpracováváno různými ID subjektů, bude započítáno jako jedinečné Volání serveru pro každé jedinečné ID subjektu. ID subjektu vymezuje a/nebo řídí v rámci služby Cloud Service přístupová práva k datům, jež mohou zahrnovat zpracovaná data z jednoho nebo více webových serverů Zákazníka. Jeden milion událostí CX se rovná pěti milionům Digitálních událostí.

Je nutno získat dostatečný počet Milionů událostí CX, který bude pokrývat počet událostí zpracovaných během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Událost CX pro Basics Edition je digitální interakce s aplikací zachycená službou Cloud Service, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ["Shoda"] prostřednictvím http nebo https), nebo jinak.

- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

5.2 Poplatky za nastavení

Platí jednorázový poplatek za počáteční nastavení ve výši a s fakturačním obdobím uvedenými v Transakčním dokumentu.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service Zákazníkem během ročního období registrace 12krát překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo v marketingových sděleních.

7.2 Uchování dat

Konkrétní datové prvky služby Cloud Service budou dostupné v rámci služby Cloud Service následovně: data sestavy webové analýzy po dobu 800 dní, data sestavy chování po dobu 460 dní, data opakovaného přehrání sestavy po dobu 7 dní a data analýzy využitelnosti po dobu 30 dní ("Doba uchování dat"). Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po uplynutí Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a ostatní související Data zákazníka, a to 30 dní od ukončení nebo uplynutí období registrace. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého obsahu poskytovaného k použití v souvislosti se službou Cloud Service.

7.3 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo uživatel služby Cloud Service přenáší obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, které jsou se službou Cloud Service propojeny nebo které jsou prostřednictvím této služby zpřístupněny, udělí Zákazník a Uživatel IBM společnosti IBM souhlas, aby se mohl tento přenos obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenes odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

IBM Digital Analytics Benchmark Service Ačkoli jsou služby Benchmark Service standardní součástí služeb Cloud Service, účast je volitelná. Zákazník může svou neúčast nahlásit kontaktováním Technické podpory na adrese cm_support@us.ibm.com. Zákazník rozumí, že aby IBM mohla poskytovat služby Benchmarking Services, musí IBM připravit, zpracovat a analyzovat Souhrnná data týkající se Zákazníků

IBM a přistupovat k nim, a použít Souhrnná data Zákazníka k vytvoření Agregovaných dat v každé službě IBM Benchmarking Service. IBM nevyzradí žádná Souhrnná data Zákazníka žádné třetí straně, ani je nesmí učinit veřejně dostupnými takovým způsobem, který by umožňoval identifikaci Zákazníka, identifikaci jeho značky výrobků nebo ochranných známek nebo identifikaci jakéhokoli Návštěvníka. V závislosti na výše uvedeném a ve spojitosti s poskytováním služeb IBM Benchmarking Services žádné ustanovení této Dohody nebrání IBM: (i) sloučit Souhrnná data Zákazníka s jinými Souhrnnými daty Zákazníka za účelem vytvoření fondu Agregovaných dat, použít Souhrnná data Zákazníka pro analýzu Agregovaných dat nebo přístup k nim, prozradit nebo použít tato Agregovaná data; nebo (ii) použít Souhrnná data Zákazníka pro poskytování Služeb Zákazníkovi a umožnění účasti Zákazníka na službách IBM Benchmarking Service. Kromě Zákazníkem předem písemně schválených výjimek nebudou Souhrnná data Zákazníka za žádných okolností prozrazena. Bez předchozího písemného souhlasu IBM Zákazník nebude distribuovat jakékoli sestavy IBM Benchmarking nebo jejich obsah, Souhrnná data nebo Agregovaná data třetím stranám nebo k nim poskytovat přístup, s výjimkou poradců a smluvních dodavatelů, jak může být vyžadováno ve spojitosti s využíváním Služeb ze strany Zákazníka, v každém případě však na základě dohody o mlčenlivosti ve formě podobné ustanovení o zachování mlčenlivosti této Dohody. Reporty, které jsou výstupem služeb IBM Benchmarking Service, jejich obsah a Agregovaná data jsou vlastnictvím IBM a jsou Důvěrnými informacemi IBM, jak je uvedeno v ustanovení o ochraně důvěrných informací této Smlouvy. Zákazník smí poskytnout kopie reportu IBM Benchmarking Service a přístup k nim svým zaměstnancům a konzultantům, za podmínky, že tyto osoby jsou poučeny o jejich povinnosti nedistribuovat tuto sestavu nebo její obsah třetím stranám.

- a. "Souhrnná data" jsou definována jako určité metriky klíčových ukazatelů výkonnosti jednoho Zákazníka IBM.
- b. "Agregovaná data" jsou definována jako Souhrnná data od každého Zákazníka IBM, který se účastní služby IBM Benchmarking Service, včetně příslušné Subvertikální skupiny.
- c. "Subvertikální skupina" je definována jako skupina nejméně čtyř (4) Zákazníků, kteří se účastní služby IBM Benchmarking Service, kdy se každý člen každé Subvertikální skupiny zabývá podobnou obchodní činností, kdy je tato podobnost stanovena na základě prodávaných produktů nebo cílových trhů (např. oděvy, šperky, kancelářské zboží atd.).