

„IBM Customer Experience Analytics“

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia susitariančiąją šalį, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Operacijų dokumentai.

1. „Cloud Service“

1.1 „IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition“

„IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition“ („Basics Edition“) skirta mobiliųjų programų specialistams, kurie, pasinaudodami įvairiomis instrukcijomis, gali patys įdiegti pagrindinių „Customer Experience Analytics“ funkcijų veikimo ir naudojimo galimybes. Į šį leidimą, kuris prieinamas kaip mėnesio prenumerata, įtraukta:

- iki 100 000 CX įvykių;
- daugiausia penkių (5) įgaliotųjų vartotojų teisės;
- veikimo ataskaitų duomenų saugojimas dvylika (12) mėn.;
- seanso kartojimo saugojimas dvi (2) dienas;
- naudojimo duomenų saugojimas trisdešimt (30) dienų;
- įgaliojimas naudotis prieiga prie palaikymo forumo.

1.1.1 „IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition“ duomenų centro pasiekiamumas

„Basics Edition“ duomenų centras yra Europos Sąjungoje. Jei Klientas nori pakeisti „Basics Edition“ duomenų centrą (kai jie pasiekiami), jis turi įsigyti naujas teises ir pats perkelti savo konfigūraciją. „Basics Edition“ duomenys negali būti perkeltami iš vieno duomenų centro į kitą.

1.1.2 „Basics Edition“ išimtys

Į „IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition“ prenumeratą neįtraukti šie ištekliai ir paslaugos:

- Paslaugos lygio sutartis (nurodyta 3 skyriuje „Paslaugos lygio sutartis“);
- techninis palaikymas (nurodytas 4 skyriuje „Techninis palaikymas“);
- nustatymo, dalinis mėnesio ir perviršio mokestis (nurodytas 5 skyriuje „Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija“).

1.2 „IBM Customer Experience Analytics Standard“

„IBM Customer Experience Analytics Standard“ („Standard Edition“) – tai sprendimas, leidžiantis Klientui vizualizuoti lankytojų veiksmų, atliekamų įvairiuose įrenginiuose, įvairiais kanalais ir ryšio metodais, sekas. „Cloud Service“ suteikia šias tris svarbias galimybes:

- Skaitmeninė analizė leidžia klientams stebėti savo svetainės lankytojus ir pateikia ataskaitas bei pagrindinius efektyvumo indikatorius, pagrįstus šių duomenų rinkiniu. Duomenys renkami „Cloud Service“, kai įvyksta pažymėtas įvykis, kurį inicijuoja sekamas lankytojas vienam Subjekto ID. Šiuos pažymėtus duomenis paskui apdoroja „Cloud Service“, kad galėtų sugeneruoti ataskaitas, pasiekiamas per „Cloud Service“ vartotojo sąsają. Taip lengviau suprasti lankytojų elgesį.
- Elgsenos ir tinkamumo naudoti analizė padeda Klientams suprasti ir pagerinti savo lankytojų patirtį, analizuojant jų elgsenos ir naudojimo problemas pagal duomenis, apimančius taikomųjų programų sąveikas, įrenginių informaciją ir vartotojo turinį, kurie renkami ir siunčiami į „Cloud Service“.
- Veiksmų sekos analizė renka skaitmeninės, elgsenos ir tinkamumo naudoti analizės nagrinėjamų įvykių duomenis. Šie įvykiai pasiekiami per „IBM Universal Behavior Exchange“ API. Kiti išoriniai „Cloud Service“ įvykiai gali būti naudojami ataskaitose, kai Klientas „IBM Universal Behavior Exchange“ turi susijusių duomenų. Veiksmų sekos analizė apdoroja iš „IBM Universal Behavior Exchange“ gautus įvykių ir auditorijos duomenis, kad sugeneruotų „Cloud Service“ stebėjimo skydus, rodinius ir veiksmų sekos ataskaitas.

Į „Cloud Service“ prenumeratos mokestį įeina:

- „IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud“
- „IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud“
- Žiniatinklio analizės ataskaitų duomenų saugojimo 800 d. teisės, elgsenos ataskaitų saugojimo 460 d. teisės, seansų kartojimas 7 d. ir 30 d. prieiga prie tinkamumo naudoti duomenų.

1.2.1 Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokestį įtraukta

- Atsižvelgiant į IBM įvertinimą, Klientui bus suteikta 50 Kliento ID, skirtų jo skaitmeninės analizės poreikiams. Papildomiems Kliento ID, viršijantiems 50 ribą, taikomas papildomas mokestis.
- Rinkinys skaitmeninės analizės ataskaitų, kurias galima tobulinti pagal penkias skirtingas sritis: Turinį, Turinį / Prekybą, Finansų paslaugas, Keliones arba Mažmeninę prekybą. Šias ataskaitas galima dar labiau pritaikyti pagal peržiūras, kurios yra parengtų ataskaitų variantai. Kurdamas specialiąsias ataskaitas, Klientas gali kurti naują ataskaitą, naudodamas surinktus skaitmeninės analizės duomenis.
- Keturi (4) atgaliniai rinkodaros priskyrimo langai vienam Kliento ID. Klientas gali pakoreguoti trijų (3) langų nustatymus (lango trukmę ir priskyrimo logiką), bet vieno (1) lango 1 dienos trukmės ir paskutinio paspaudimo priskyrimo logikos nustatymai yra užfiksuoti.
- „IBM Digital Analytics Benchmark“ vienam „Client ID“, jei tai taikoma
- „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“ vienam „Client ID“, jei tai taikoma
- „IBM Digital Analytics Import“, kai taikoma, su standartiniais duomenų importavimo moduliais „Category Definition File“, „Enterprise Products Report“ ir „Forecast Metrics“.
- „IBM Digital Analytics Export“ vienam Kliento ID, jei tai taikoma.
- „IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support“, taikomas kiekvienam Kliento ID. Gali būti taikomas perkėlimo mokestis.
- Saugomi ataskaitos duomenys vienam Kliento ID apima standartines ataskaitas, specialiąsias ataskaitas ir stebėjimo skydus, kuriuos tvarko „Cloud Service“. „Cloud Service“ Kliento „Explore“ ataskaitas saugos dvidešimt septynių (27) mėnesių slinkimo principu. Toks ataskaitos slinkimas taip pat turės įtakos pasirinktiniams ataskaitos rodiniams. Pastaba: „Top Line Metrics“ duomenys ir „Top Line Metrics“ taikomi segmentai bus saugomi visą Prenumeratos laikotarpį.

1.2.2 „IBM Customer Experience Analytics“ Testiniai kliento ID, skirti skaitmeninės analizės funkcijai

„IBM Customer Experience Analytics“ Testiniai kliento ID, skirti skaitmeninės analizės funkcijai – Klientui bus suteiktas vienas (1) „Client ID“, skirtas tikrinti ne gamybos aplinkoje (nurodomas kaip „Test Client ID“). Klientas gali susisiekti su Techninio palaikymo tarnyba svetainėje cm_support@us.ibm.com ir paprašyti papildomų „Test Client ID“, iš viso iki dešimties (10) vienam Klientui. „Test Client ID“ ribojami iki 100 000 Serverio iškvietimų per dieną. IBM gali iškart nustoti rinkti duomenis „Test Client ID“, jei per vieną dieną gaunama daugiau nei 100 000 Serverio iškvietimų. „Test Client ID“ numatyta naudoti tik tikrinimo tikslais, todėl funkcijos yra ribotos, o su šiais ID renkami ir apdorojami duomenys bus saugomi ne daugiau nei penkias (5) savaites. Klientas gali pasiekti ataskaitas apie Testinio kliento ID duomenis per „IBM Customer Experience Analytics“. Lankytojo registracijos duomenų nėra „Test Client ID“ ataskaitose. Tikrinimo ataskaitos deaktyvinamos ir visi duomenys panaikinami, jei nutinka vienas iš šių dalykų: (a) trisdešimt (30) dienų iš eilės vartotojas neprisiregistruoja prie „Test Client ID“ arba (b) trisdešimt (30) dienų iš eilės į „Test Client ID“ nenusiunčiama jokių duomenų. Po šešių (6) iš eilės neveiklos mėnesių „Test Client ID“ bus visiškai panaikintas.

„IBM Digital Analytics“ prenumeratoriai, kurių ankstesnis Prenumeratos laikotarpis buvo taikomas „IBM Digital Analytics SD“, turės tęstinę prieigą prie standartinių „IBM Digital Analytics“ funkcijų, pasiekiamų „IBM Digital Analytics SD“, iki anksčiau įvykusios vienos iš šių sąlygų: (a) Kliento „IBM Customer Experience Analytics“ prenumeratos galiojimo pabaigos ar nutraukimo arba (b) „IBM Digital Analytics“ pasiūlymo IBM atšaukimo iš rinkos. Ši tęstinė prieiga veiks esamoje „IBM Digital Analytics“ vartotojo sąsajoje. Klientai, turintys papildomų „Explore“ ataskaitos kreditų, „Digital Analytics“ ataskaitos segmentų arba Priskyrimo langų esamos prenumeratos teisių, naudodami atviras paslaugos dalis, ir toliau tokiu pačiu teisių lygiu turės prieigą prie šių funkcijų iki anksčiau įvykusios vienos iš šių sąlygų: (a) Kliento „IBM Customer Experience Analytics“ prenumeratos galiojimo pabaigos ar nutraukimo arba (b) „IBM Digital Analytics“ pasiūlymo IBM atšaukimo iš rinkos. Konkrečiai, papildomi ataskaitos segmentai ir priskyrimo

langai liks pasiekiami „IBM Digital Analytics“ vartotojo sąsajoje ir klientai galės kurti neapribotas vartotojo apibrėžtas ataskaitas, naudodami „IBM Customer Experience Analytics“ vartotojo sąsają.

Visos anksčiau licencijuotos „Digital Analytics“ papildomos paslaugos (pvz., „Digital Recommendations“, „LIVEmail“, „Digital Data Feed“ ir pan.), kurias klientas pasirenka išlaikyti Kliento „Experience Analytics“ sutarties atnaujinime, liks kaip atskiros teisės, taip pat nepertraukiamai tęsis ir nereikės atlikti jokių realizavimo keitimų.

„IBM Universal Behavior Exchange“ – tai būtinoji techninė „IBM Customer Experience Analytics“ sąlyga. Nauji vartotojai gali registruotis, kad gautų prieigą, naudodami internetinę registracijos formą:

<https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Pasirenkamos funkcijos

1.3.1 „IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension“

„Session Replay Data Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti saugomų duomenų elementus. „Session Replay Data Retention Extension“ galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams, kurie pridedami prie pagrindinio „IBM Customer Experience Analytics“ sesanso kartojimo duomenų 7 dienų laikymo laikotarpio:

- 7 papildomos dienos
- 14 papildomų dienų
- 21 papildoma diena
- 49 papildomos dienos
- 77 papildomos dienos
- 105 papildomos dienos

1.3.2 „IBM Digital Analytics Suite“

„IBM Digital Analytics Suite“ prenumerata apima prieigą prie „IBM LIVEmail“, „IBM Lifecycle“, „IBM Digital Data Feed“ ir „IBM Multichannel Analytics“.

a. „IBM LIVEmail“

Sprendimas, leidžiantis Klientams kurti lankytojų segmentus ir perkelti šiuos segmentus į sertifikuotą El. pašto paslaugos teikėjų (ESP) sąrašą, kad būtų galima taikyti tikslinėms el. pašto kampanijoms.

b. „IBM Digital Analytics Lifecycle“

Sprendimas, leidžiantis Klientams vykdyti ataskaitas, kurios įvertina, ar svetainės Lankytojai pasiekė veiklos svetainėje gaires per pailgintą laiko periodą (iki 400 dienų), ar ne.

c. „IBM Digital Data Feed“

Ši paslauga suteikia Informacijos santraukų teikėjų konfigūravimo ir suaktyvinimo modulį, įdiegtą į „IBM Digital Analytics Export“ taikomąją programą. Ši paslauga leidžia Klientui tiesiogiai nurodyti ir planuoti kasdienį duomenų eksportavimą, kuris apima neapdorotus Kliento duomenis iš „Cloud Service“. Duomenų eksporto rezultatą sudaro keli failai (Kliento pasirinkti naudojant „IBM Digital Analytics Export“ vartotojo sąsają), kurie yra apibrėžto formato ir turi konkrečios informacijos apie kiekvieno Lankytojo puslapio, produkto peržiūrą, taip pat juose yra informacijos apie parduotuvę, užsakymus, registraciją ir kitus stebėtus ankstesnės dienos veiksmus.

d. „IBM Digital Analytics Multichannel“

Ši paslauga suteikia šiuos tris (3) papildomus duomenų importavimo sprendimus:

- Daugiakanalio importavimas
- Lankytojo registracijos laukų importavimas
- Duomenų plėtinių importavimas. Duomenų plėtinių importavimų skaičius vienam Kliento ID nurodytas Kliento TSD arba Operacijų dokumente.

1.4 Dabartinės paslaugos

1.4.1 „IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service“

„Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service“ – tai nuotoliniu būdu teikiama prenumeratos paslauga, suteikianti 10 valandų per mėnesį asmeniškai pritaikytą palaikymo paslaugų kiekvienai teisei. Pasiūlymas suteikia asmeniškai pritaikytą palaikymo paslaugą su techniškai vienu

kontaktiniu asmeniu, skirtu „Customer Experience Analytics“ palaikyti. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą. Ši paslauga bus nutraukta kartu su „Customer Experience Analytics“ prenumerata.

2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ galioja „IBM SaaS“ taikomi IBM duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, ir bet kokios kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

Šią „Cloud Service“ galima naudoti apdorojant turinį, kuriame yra asmens duomenų, jei Klientas, kaip duomenų valdytojas, nustato, kad techninės ir organizacinės saugos priemonės yra tinkamos pagal riziką, kuri kyla apdorojant, ir saugotinių duomenų pobūdį. Klientas pripažįsta, kad ši „Cloud Service“ nesiuo funkcijų, skirtų apsaugoti konfidencialius asmens duomenis, ar duomenų objekto, skirto papildomiems reguliuojamiesiems reikalavimams. Klientas pripažįsta, kad IBM nežino, kokių tipų duomenys yra įtraukti į turinį, ir negali įvertinti jų tinkamumo „Cloud Service“ ar vietoje taikomoms saugos priemonėms.

2.1 Saugos funkcijos ir įsipareigojimai

„Cloud Service“ įgyvendina šias saugos funkcijas:

- Duomenų šifravimas perkeliant iš vartotojo naršyklės arba mobiliojo įrenginio į „Cloud Service“
- Duomenų šifravimas esant neaktyviai būsenai „Cloud Service“
- Kliento galimybė derinti asmeninių arba slaptų duomenų blokavimą fiksavimo vietoje naršyklėje arba taikomojoje programoje
- Kliento galimybė derinti blokavimą arba maskavimą „IBM Customer Experience Analytics“ serveryje
- Sudėtingų įmonės slaptažodžių taisyklės
- Eksportuojamų duomenų šifravimas perkeliant iš „Cloud Service“ į Kliento nurodytą vietą
- Kliento galimybė blokuoti asmeninių arba slaptų duomenų fiksavimą ir laikymą „Cloud Service“
- „Cloud Service“ galimybė vizualiai slėpti asmeninių duomenų vietas, pvz., IP adresą

„Cloud Service“ šifruoja turinį perduodant duomenis tarp IBM tinklo ir „IBM Customer Experience Analytics“. „Cloud Service“ šifruoja turinį, kai yra neaktyvi laukdama duomenų perdavimo.

Ši „Cloud Service“ įtraukiama į IBM Privatumo apsaugos sertifikavimą ir taikoma, kai Klientas pasirenka saugoti „Cloud Service“ JAV esančiame duomenų centre, ir jai taikoma IBM Privatumo apsaugos privatumo politika, kurią rasite apsilankę http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Paslaugos lygio sutartis

IBM užtikrina toliau nurodytus „Cloud Service“ pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus, kaip nurodyta TSD. PLS neteikia garantijų. PLS yra pasiekiamas Klientui ir yra skirta naudoti tik gamybos aplinkose.

3.1 Pasiekiamumo kreditai

Sužinojęs, kad įvykis stipriai paveikė įmonę ir „Cloud Service“ nepasiekiamas, Klientas turi per 24 valandas IBM techninio palaikymo centre užregistruoti 1 sudėtingumo lygio palaikymo kortelę. Klientas turi, kiek galėdamas, padėti IBM diagnozuoti problemą ir ją išspręsti.

Palaikymo kortelės pretenzija dėl PLS sąlygų nesilaikymo turi būti pateikta per tris darbo dienas nuo sutartinio mėnesio pabaigos. Kompensacija už pagrįstą PLS pretenziją bus suteikta kaip kreditas būsimoje „Cloud Service“ sąskaitoje faktūroje, atsižvelgiant į laikotarpį, per kurį „Cloud Service“ gamybos sistema buvo nepasiekiamas („Prastova“). Prastova skaičiuojama nuo tada, kai Klientas praneša apie įvykį, iki tada, kai „Cloud Service“ atkuriamas. Ji neapima laiko, susijusio su paslaugos teikimo nutraukimu dėl suplanuotos arba informuotos techninės priežiūros, dėl nuo IBM nepriklausančių priežasčių, problemų, susijusių su Kliento ar trečiosios šalies turiniu, technologijomis, dizainu ar instrukcijomis, nepalaikomų sistemų konfigūracijų ir platformų ar kitų Kliento klaidų arba Kliento sukeltų saugos problemų ar Kliento saugos tikrinimo. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą kiekvieno sutartinio mėnesio „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Bendra kompensacijos suma, atsižvelgiant į bet kurį sutartinį mėnesį, negali viršyti 10 procentų vienos dvyliktosios (1/12) metinio mokesčio už „Cloud Service“ dalies.

3.2 Paslaugų lygiai

„Cloud Service“ pasiekiamumas per sutartinį mėnesį

Pasiekiamumas per sutartinį mėnesį	Kompensacija (% mėnesinio prenumeratos mokesčio* už „Audio Conferencing for Connections Meetings“ sutartinį mėnesį, kuris yra pretenzijos dalykas)
<99,9 %	2 %
< 98 %	5 %
< 97 %	10 %

* Jei „Cloud Service“ buvo įsigyta iš IBM verslo partnerio, mėnesio prenumeratos mokestis bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančiame kainoraštyje nurodytą „Cloud Service“ kainą, kuri galioja pretenzijoje nurodytą sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą. IBM suteiks nuolaidą Klientui tiesiogiai.

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Prastovų minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovų min.

<p>Iš viso sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min. - 50 min. Prastova = 42 700 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 98,8 % pasiekiamumą per sutartinį mėnesį</p>
--	---

4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, internetinėje palaikymo sistemoje, telefonu, pokalbių kambaryje ir internetinėje pranešimo apie problemas sistemoje. Taip pat IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga: Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	Pastebimas poveikis verslui: Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas
3	Nedidelis poveikis verslui: Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	Minimalus poveikis verslui: Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Operacijų dokumente:

- a. **Įvykis** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Įvykio teisės pagrįstos konkretaus įvykio, susijusio su „Cloud Service“ naudojimu, atvejų skaičiumi. Įvykio teisės suteikiamos konkrečiai „Cloud Service“, ir įvykio tipo negalima iškeisti, sukeisti ar sumuoti su kito „Cloud Service“ ar įvykio tipo įvykio teisėmis. Reikia įsigyti teises, pakankamas padengti visiems įvykiams, įvykusiems Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente nurodytu vertinimo laikotarpiu.

Šioje „Cloud Service“ įvykis yra „Customer Experience“ įvykis (CX įvykis). CX įvykiai yra tam tikru laiko momentu stebimi su Klientu susiję įvykiai, kurie taip pat yra unifikuojantys „Cloud Service“ matavimo vienetai. Jie gali būti laikomi faktais, susijusiais su laiko dimensijos reikšme, kuri apibrėžia įvykio laiką (paprastai datą arba datos laiko žymą). Yra trijų tipų „Standard Edition“ CX įvykiai: Veiksmų sekos įvykis, Elgsenos įvykis arba Skaitmeninis įvykis.

- (1) Veiksmų sekos įvykis – tai rinkodaros sąveika arba įvykis, gautas per API tiesiai į „Cloud Service“, kuris yra susietas su unikaliu Subjekto ID, laiko datos žyma arba pavadinimu / aprašu. Vienas milijonas CX įvykių yra lygus keturiems milijonams Veiksmų sekos įvykių.
- (2) Elgsenos įvykis – tai skaitmeninė sąveika su taikomąja programa, kurią tinkle (pvz., kaip užklausos ir atsakymo porą [„Atitiktis“] per „http“ arba „https“) ar kitaip užfiksuoja „Cloud Service“. Vienas milijonas CX įvykių yra lygus vienam milijonui Elgsenos įvykių.
- (3) Skaitmeninis įvykis apibrėžiamas kaip Serverio iškvietimas. Milijonas serverio iškvietimų (MSC) yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „Cloud Service“. Serverio iškvietimas – įvykus pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas viename Subjekto ID, „Cloud Service“ perduoti ir inicijuoti duomenys. Serverio iškvietimai, kuriuos apdoroja skirtingi Subjekto ID, bus skaičiuojami kaip unikalūs kiekvieno unikalaus Subjekto ID Serverio iškvietimai. Subjekto ID atskiria ir (arba) valdo prieigos prie „Cloud Service“ duomenų, kurie gali apimti apdorotus duomenis iš vienos ar daugiau Kliento svetainių, teises. Vienas milijonas CX įvykių yra lygus penkiems milijonams Skaitmeninių įvykių.

Reikia įsigyti milijoną CX įvykių, kurių pakaktų bendram įvykių skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

„Basics Edition“ CX įvykis – tai skaitmeninė sąveika su taikomąja programa, kurią tinkle (pvz., kaip užklausos ir atsakymo porą [„Atitiktis“] per „http“ arba „https“) ar kitaip užfiksuoja „Cloud Service“.

- b. **Įsipareigojimas** yra matavimo vienetas, pagal kurį galima gauti paslaugas. Įsipareigojimas apima specialistų ir (arba) mokymo paslaugas, susijusias su „Cloud Service“. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų kiekvienam įsipareigojimui padengti.

5.2 Nustatymo išlaidos

Pradinis vienkartinis sąrankos mokestis taikomas pagal įkainį ir sąskaitos išrašymo terminą, nurodytą Operacijų dokumente.

5.3 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

5.4 Mokesčiai už perviršį

Jei metinės prenumeratos laikotarpiu faktinis Kliento „Cloud Service“ naudojimas dvylika (12) kartų viršys TSD ar Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus TSD ar Operacijų dokumente.

6. Terminas ir atnaujinimo galimybės

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekiamas iki kalendorinio mėnesio pabaigos.

7. Papildomos sąlygos

7.1 Bendrosios nuostatos

Klientas sutinka, kad viešojoje ar rinkodaros informacijoje IBM gali Klientą viešai vadinti „Cloud Service“ prenumeratoriumi.

7.2 Duomenų išsaugojimas

„Cloud Service“ bus pasiekiami konkretūs „Cloud Service“ duomenų elementai: žiniatinklio analizės ataskaitų duomenys – 800 d., elgsenos ataskaitos duomenys – 460 d., seanso kartojimo duomenys – 7 d. ir tinkamumo naudoti analizės duomenys – 30 d. („Duomenų saugojimo laikotarpis“). Pasibaigus Duomenų saugojimo laikotarpiui, šie duomenų elementai gali būti pašalinti iš IBM tinklo ir sistemų ir IBM bet koku atveju gali sunaikinti visas šių duomenų elementų kopijas ir visus kitus susijusius Kliento duomenis per 30 dienų po prenumeratos laikotarpio nutraukimo arba galiojimo pabaigos. Klientas saugos viso naudoti pateikto turinio, susijusio su „Cloud Service“, kopijas.

7.3 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

Jeigu Klientas arba „Cloud Service“ Vartotojas perduoda turinį į trečiosios šalies žiniatinklio svetainę arba kitai tarnybai, į kurią „Cloud Service“ nukreipia arba prie kurios suteikia prieigą, Klientas ir IBM Vartotojas sutinka, kad IBM įgalintų tokį turinio perdavimą, tačiau tai yra išskirtinai Kliento ir trečiosios šalies žiniatinklio svetainės arba tarnybos sąveika. IBM neteikia jokių garantijų ar pareiškimų dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų, ir neprisiima jokios atsakomybės dėl tokių trečiosios šalies svetainių arba tarnybų.

7.4 „IBM Digital Analytics Benchmark Service“

„IBM Digital Analytics Benchmark Service“. Nors Kontrolinio testo paslaugos yra standartinė „Cloud Service“ dalis, dalyvavimas yra pasirinktinis. Klientas gali nutarti nedalyvauti ir apie tai pranešti Techninio palaikymo tarnybai cm_support@us.ibm.com. Klientas supranta, kad norėdama teikti Kontrolinio testo paslaugas, IBM turi parengti, pasiekti, tvarkyti ir analizuoti Suvestinius duomenis, susijusius su IBM klientais, ir naudoti Kliento Suvestinius duomenis Sukauptiems duomenims užpildyti kiekviename IBM Kontrolinio testo paslaugoje. IBM jokiai trečiajai šaliai neatskleis ir nepadarys viešai prieinamų jokių Kliento Suvestinių duomenų, kurie identifikuoja Klientą ar jo prekių rūšį, atpažįstamą pagal pavadinimą ar prekės ženklą, ar bet kurį Lankytoją. Atsižvelgiant į tai, kas anksčiau išdėstyta, teikiant IBM Kontrolinio testo paslaugas, niekas šioje Sutartyje neapribos IBM nuo: (i) Kliento Suvestinių duomenų įtraukimo į kito kliento Suvestinius duomenis, norint sukurti Sukaupėtų duomenų telkinį, Kliento Suvestinių duomenų naudojimo norint pasiekti ar analizuoti Sukauptus duomenis ar tokių Sukaupėtų duomenų atskleidimo arba naudojimo, arba (ii) Kliento Suvestinių duomenų naudojimo norint teikti Paslaugas Klientui ir įgalinti Klientą dalyvauti IBM Kontrolinio testo paslaugoje. Kliento Suvestiniai duomenys negali būti atskleisti jokiomis aplinkybėmis, išskyrus atvejus, kai Klientas tai iš anksto patvirtina raštu. Klientas be išankstinio IBM raštiško sutikimo neplatins ir jokiais kitais būdais nesuteiks prieigos prie jokios IBM Kontrolinio testo ataskaitos ar jos turinio, taip pat prie jokių Suvestinių duomenų ar Sukaupėtų duomenų Klientui ir jokiai trečiajai šaliai, išskyrus patarėjus ir sutarties dalyvius, pasamdytus dėl Kliento Paslaugų naudojimo, o kiekvienu tokiu atveju bus taikoma konfidencialumo sutartis, kurios forma panaši į Sutarties konfidencialumo straipsnį. IBM Kontrolinio testo ataskaitos bei jų turinys ir Sukaupti duomenys yra IBM nuosavybė ir IBM Konfidenciali informacija, kaip nustatyta Sutarties konfidencialumo straipsnyje. Klientas savo darbuotojams ir konsultantams gali pateikti IBM Kontrolinio testo paslaugos ataskaitos kopijas ir prieigą prie jos, jei tokie asmenys yra informuoti apie jų įsipareigojimą neplatinti šios ataskaitos ir jos turinio trečiosioms šalims.

- a. „Suvestiniai duomenys“ apibrėžiami kaip tam tikra pagrindinių našumo indikatorių vieno IBM Kliento metrika.
- b. „Sukaupti duomenys“ apibrėžiami kaip visi kiekvieno IBM Kliento, dalyvaujančio IBM Kontrolinio testo paslaugose, Suvestiniai duomenys, įskaitant jų Pogrupį.
- c. „Pogrupis“ bus apibrėžiamas kaip ne mažiau nei keturių (4) Klientų, kurie dalyvauja IBM Kontrolinio testo paslaugoje, grupė, kai kiekvienas kiekvieno Pogrupio narys atstovauja panašią verslo sritį pagal parduodamus produktus ir tikslines rinkas (pvz., aprangos, papuošalų, biuro reikmenų ir kt.).