

IBM Customer Experience Analytics

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Usługa IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition (zwana dalej „Basics Edition”) została zaprojektowana z myślą o programistach aplikacji dla urządzeń mobilnych. Ułatwi im ona samodzielne wdrażanie procesów analizy zachowań i łatwości używania dla głównych funkcji usługi Customer Experience Analytics oraz zapewni odpowiednie poradnictwo w tym zakresie. Edycja ta, dostępna w ramach miesięcznej subskrypcji, obejmuje następujące komponenty:

- Maksymalnie 100 000 Zdarzeń dotyczących Doświadczeń Klienta.
- Uprawnienia dla maksymalnie 5 (pięciu) autoryzowanych użytkowników.
- Przechowywanie danych raportowych dotyczących zachowań przez 12 (dwanaście) miesięcy.
- Przechowywanie danych umożliwiających odtworzenie sesji przez 2 (dwa) dni.
- Przechowywanie danych dotyczących łatwości używania przez 30 (trzydzieści) dni.
- Uprawnienia dostępu do forum wsparcia.

1.1.1 Dostępność centrum przetwarzania danych dla usługi IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Centrum przetwarzania danych dla usługi Basics Edition znajduje się na terenie Unii Europejskiej. Jeśli Klient chce je zmienić (o ile inne centra są dostępne), musi nabyć nowe uprawnienie. W takim przypadku będzie ponosić wyłączną odpowiedzialność za migrację swojej konfiguracji. Danych usługi Basics Edition nie można przenosić między centrami przetwarzania danych.

1.1.2 Zastrzeżenia dotyczące usługi Basics Edition

Subskrypcja usługi IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition nie obejmuje następujących zasobów i usług:

- Umowa dotycząca Poziomu Usług (opisana w paragrafie 3. „Umowa dotycząca Poziomu Usług”)
- Wsparcie techniczne (opisane w paragrafie 4. „Wsparcie techniczne”)
- Opłaty za konfigurowanie, za niepełne miesiące i za przekroczenie limitu (opisane w paragrafie 5. „Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu”)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard („Standard Edition”) to rozwiązanie, które umożliwia Klientowi wizualizację przemieszczania się odwiedzających za pośrednictwem różnych urządzeń, kanałów i punktów kontaktu. Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia następujące trzy istotne możliwości:

- Analizy cyfrowe umożliwiają Klientom monitorowanie odwiedzin i interakcji w serwisach WWW oraz dostarczają raporty i kluczowe wskaźniki wydajności (KPI) opracowane na podstawie zebranych danych. Dane są gromadzone dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Jednostki. Te znacznikowane dane są następnie przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze w celu wygenerowania raportów, które są udostępniane za pośrednictwem interfejsu użytkownika, co ułatwia analizę zachowań odwiedzających.
- Analizy zachowań i łatwości używania pomagają Klientom zrozumieć i poprawić doświadczenia odwiedzających poprzez analizę problemów związanych z zachowaniem i łatwością używania, na podstawie danych obejmujących interakcje z aplikacjami, informacje o urządzeniach oraz zawartość użytkownika, która jest przechwytywana i wysyłana do Usługi Przetwarzania w Chmurze.

- Analizy przemieszczania się gromadzą dane ze zdarzeń w analizach cyfrowych, analizach zachowań i analizach łatwości używania. Dostęp do tych zdarzeń odbywa się za pośrednictwem funkcji API IBM Universal Behavior Exchange. Jeśli Klient połączył dane w usłudze IBM Universal Behavior Exchange, to w raportach mogą zostać wykorzystane inne zdarzenia zewnętrzne względem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Analiza przemieszczania się przetwarza dane dotyczące zdarzenia i odbiorców otrzymane z usługi IBM Universal Behavior Exchange w celu wygenerowania paneli kontrolnych, widoków i raportów dotyczących przemieszczania się dostępnych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze.

Oplaty za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują następujące pozycje:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Uprawnienia do przechowywania danych raportów analitycznych WWW z 800 dni, danych raportów dotyczących zachowania z 460 dni, danych do odtworzenia sesji z 7 dni i danych dotyczących łatwości używania z 30 dni.

1.2.1 Oplata za subskrypcję Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące pozycje:

- Na podstawie oceny dokonanej przez IBM Klient otrzyma 50 Identyfikatorów Klienta w celu realizacji potrzeb związanych z analizą cyfrową. Kolejne Identyfikatory Klienta (powyżej 50) będą podlegały opłacie.
- Zestaw raportów analitycznych, które można dostosować do pięciu kategorii branżowych: treści cyfrowych, treści cyfrowych / handlu, usług finansowych, turystyki i handlu detalicznego. Raporty te można również dostosować tak, aby uzyskać widoki będące odmianami ich wersji podstawowych. Klient może tworzyć raporty ad hoc na podstawie zgromadzonych analitycznych danych cyfrowych.
- 4 (cztery) marketingowe wsteczne okresy przypisania na Identyfikator Klienta. Klient może skorygować ustawienia (długość okresu i logikę przypisania) dla 3 (trzech) okien, ale 1 (jedno) okno ma ustawienia stałe: okres 1 (jednego) dnia i logikę przypisania ostatniego kliknięcia.
- Usługa IBM Digital Analytics Benchmark – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta.
- Usługa IBM Digital Analytics Digital Data Exchange – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta.
- Usługa IBM Digital Analytics Import – stosownie do przypadku, ze standardowymi modułami importu danych (Category Definition File, Enterprise Products Report i Forecast Metrics).
- Usługa IBM Digital Analytics Export – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta.
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta. Może obowiązywać opłata migracyjna.
- Przechowywane „Dane Raportów” dla Identyfikatora Klienta obejmują raporty standardowe i ad hoc dotyczące sprawdzonych procedur oraz panele kontrolne, które są przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze. Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie przechowywać Raporty Explore Klienta przez okres 27 (dwudziestu siedmiu) miesięcy w ujęciu kroczącym. Ten tryb przechowywania będzie mieć również wpływ na niestandardowe widoki raportów. Uwaga: dane i segmenty dotyczące Metryk Sprzedaży będą przechowywane przez Okres Subskrypcji.

1.2.2 Funkcjonalność Testowych Identyfikatorów Klienta usługi IBM Customer Experience Analytics na potrzeby analiz cyfrowych

Klient otrzyma 1 (jeden) Identyfikator Klienta w celach związanych z testowaniem usługi w środowisku pozaprodukcyjnym (zwany dalej „Testowym Identyfikatorem Klienta”). Każdy Klient może zażądać dodatkowych Testowych Identyfikatorów Klienta w łącznej liczbie 10 (dziesięciu). W tym celu należy się skontaktować z działem Wsparcia Technicznego pod adresem cm_support@us.ibm.com. Dla Testowych Identyfikatorów Klienta liczba Wywołań Serwera jest ograniczona do 100 000 dziennie. W przypadku otrzymania w ciągu jednego dnia ponad 100 000 Wywołań Serwera IBM może natychmiast wstrzymać gromadzenie danych dla Testowego Identyfikatora Klienta. Jako że Testowe Identyfikatory Klientów są przeznaczone wyłącznie do celów testowych, umożliwiają korzystanie z ograniczonej liczby funkcji, a dane zgromadzone i przetworzone dla tych identyfikatorów będą przechowywane przez maksymalnie 5 (pięć) tygodni. Klient może uzyskać dostęp do raportów dotyczących danych Testowego Identyfikatora Klienta za pośrednictwem rozwiązania IBM Customer Experience Analytics. Dane rejestracyjne gości nie są dostępne w raportach dla Testowych Identyfikatorów Klientów. Raporty testowe są dezaktywowane, a

wszystkie dane testowe usuwane w przypadku wystąpienia jednego z następujących zdarzeń: (a) przez 30 (trzydzieści) kolejnych dni do Testowego Identyfikatora Klienta nie logował się żaden użytkownik; (b) przez 30 (trzydzieści) kolejnych dni do Testowego Identyfikatora Klienta nie wysłano żadnych danych. Po 6 (sześciu) kolejnych miesiącach braku aktywności Testowy Identyfikator Klienta zostanie całkowicie usunięty.

Subskrybenci usługi IBM Digital Analytics, których poprzedni Okres Subskrypcji był objęty Opiszem Usługi IBM Digital Analytics, będą nadal mieć dostęp do standardowych funkcji usługi IBM Digital Analytics dostępnych na mocy tego Opisu Usługi, do wcześniejszej z następujących dat: (a) daty wygaśnięcia lub zakończenia subskrypcji rozwiązania IBM Customer Experience Analytics przez Klienta; (b) daty wycofania przez IBM usługi IBM Digital Analytics z rynku. Dalszy dostęp będzie się wówczas odbywać za pośrednictwem interfejsu użytkownika usługi IBM Digital Analytics. Klienci, którzy dysponują otrzymanymi w ramach subskrypcji uprawnieniami do dodatkowych uznań z tytułu raportów Explore (Explore Report Credits), segmentów raportów analiz cyfrowych (Digital Analytics Report Segments) lub okien przypisania (Attribution Windows) dostępnych za pośrednictwem jawnie określonych dodatków, będą nadal mieć dostęp do tych funkcji na takim samym poziomie uprawnień, do wcześniejszej z następujących dat: (a) daty wygaśnięcia lub zakończenia subskrypcji rozwiązania IBM Customer Experience Analytics przez Klienta; (b) daty wycofania przez IBM usługi IBM Digital Analytics z rynku. W szczególności dodatkowe segmenty raportów i okna przypisania będą nadal dostępne w interfejsie użytkownika usługi IBM Digital Analytics, a Klienci będą mogli tworzyć nieograniczone raporty definiowane przez użytkowników, korzystając z interfejsu użytkownika usługi IBM Customer Experience Analytics.

Wszelkie uprzednio licencjonowane usługi dodatkowe Digital Analytics (np. Digital Recommendations, LIVEmail i Digital Data Feed), które Klient zdecyduje się zachować w odnowionej umowie dotyczącej rozwiązania Customer Experience Analytics, będą nadal podlegać odrębnym uprawnieniom, ale będą nadal świadczone bez zakłóceń i nie będą wymagać żadnych zmian związanych z wdrożeniem.

IBM Universal Behavior Exchange stanowi techniczne wymaganie wstępne dla rozwiązania IBM Customer Experience Analytics. Nowi użytkownicy mogą zarejestrować się za pomocą elektronicznego formularza: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Składniki opcjonalne

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Opcja Session Replay Data Retention Extension umożliwia Klientowi przechowywanie zapisanych elementów danych przez dłuższy czas. Jest to opcja dostępna w następujących pakietach, stanowiących przedłużenie bazowego okresu przechowywania danych niezbędnych do odtworzenia sesji w usłudze IBM Customer Experience Analytics równego 7 dni:

- 7 dodatkowych dni,
- 14 dodatkowych dni,
- 21 dodatkowych dni,
- 49 dodatkowych dni,
- 77 dodatkowych dni,
- 105 dodatkowych dni.

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

Subskrypcja rozwiązania IBM Digital Analytics Suite obejmuje dostęp do komponentów IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed oraz IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

Rozwiązanie to umożliwia Klientom tworzenie segmentów odwiedzających i przekazywanie ich wymienionym na liście certyfikowanym dostawcom usług pocztowych w celu przeprowadzania kampanii pocztowych skierowanych do określonych grup użytkowników.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Rozwiązanie umożliwiające Klientom tworzenie raportów oceniających, czy odwiedzający serwis WWW osiągnęli najważniejsze kamienie milowe zaangażowania w dłuższym okresie (maksymalnie 400 dni).

c. IBM Digital Data Feed

Usługa ta obejmuje konfigurację kanału informacyjnego danych i modułu aktywacji, które są wdrażane w ramach aplikacji IBM Digital Analytics Export. Umożliwia ona Klientowi bezpośrednio definiowanie i planowanie codziennych operacji eksportu danych, obejmujących dane surowe Klienta dostępne w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze. Produktem eksportu danych jest wiele plików (wybranych przez Klienta za pomocą interfejsu użytkownika usługi IBM Digital Analytics Export) w zdefiniowanym formacie, zawierających informacje o każdej wyświetlonej stronie, obejrzanym produkcie, odwiedzonej stronie, złożonym zamówieniu, dokonanej rejestracji lub innej monitorowanej aktywności Odwiedzającego, która miała miejsce w dniu poprzednim.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Usługa ta oferuje 3 (trzy) wymienione poniżej dodatkowe rozwiązania do importu danych:

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import
- Data Extensions Import. Liczba operacji importu Rozszerzeń Danych dla Identyfikatora Klienta została określona w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

1.4 Usługi bieżące

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing

Usługa Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing to zdalnie świadczona usługa objęta subskrypcją, udostępniająca spersonalizowane usługi wsparcia w wymiarze 10 godzin miesięcznie dla każdego przedsięwzięcia. Zapewnia spersonalizowane wsparcie rozwiązania Customer Experience Analytics i komunikację z jedną osobą kontaktową ds. technicznych. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu. Świadczenie tej usługi zostanie zakończone wraz z zakończeniem subskrypcji rozwiązania Customer Experience Analytics.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana do przetwarzania zawartości zawierającej dane osobowe, jeśli Klient jako administrator danych stwierdzi, że techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa są odpowiednie do czynników ryzyka związanych z przetwarzaniem i rodzajem danych podlegających ochronie. Klient przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie oferuje funkcji ochrony wrażliwych danych osobowych oraz danych podlegających dodatkowym wymaganiom prawnym. Klient przyjmuje do wiadomości, że IBM nie dysponuje wiedzą na temat typów danych znajdujących się w takiej zawartości i nie jest w stanie dokonać oceny przydatności Usługi Przetwarzania w Chmurze ani zastosowanych środków ochrony.

2.1 Opcje zabezpieczające i obowiązki związane z bezpieczeństwem

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze zaimplementowano następujące opcje zabezpieczające:

- szyfrowanie danych przesyłanych między przeglądarką lub urządzeniem mobilnym użytkownika a Usługą Przetwarzania w Chmurze;
- szyfrowanie danych przechowywanych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze;
- możliwość zaimplementowania przez Klienta blokowania danych osobowych i danych wrażliwych w momencie ich zarejestrowania w przeglądarce lub aplikacji;
- możliwość zaimplementowania przez Klienta blokowania lub maskowania po stronie serwera w rozwiązaniu IBM Customer Experience Analytics;
- rygorystyczne zasady tworzenia haseł w organizacji;
- szyfrowanie eksportowanych danych przesyłanych z Usługi Przetwarzania w Chmurze do miejsca określonego przez Klienta;
- możliwość blokowania przez Klienta rejestrowania i zapisu w Usłudze Przetwarzania w Chmurze danych osobowych lub danych wrażliwych;

- możliwość maskowania w Usłudze Przetwarzania w Chmurze punktów danych osobowych, np. adresów IP, tak aby były niewidoczne.

Usługa przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a rozwiązaniem IBM Customer Experience Analytics. Szyfruje również zawartość, która znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze w centrum przetwarzania danych znajdującym się w Stanach Zjednoczonych. Usługa podlega Strategii ochrony prywatności IBM Privacy Shield dostępnej pod adresem http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
< 99,9%	2%
< 98%	5%
< 97%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w miesiącu obowiązywania umowy = 50 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 50 minut Przeszojów = 42 700 minut <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> łącznie 43 200 minut	= 2% uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
---	---

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego systemu wsparcia, telefonu, rozmów sieciowych i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Services (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Zdarzenie**. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są oparte na liczbie wystąpień określonego Zdarzenia związanego z użyciem Usługi Przetwarzania w Chmurze. Uprawnienia wynikające ze Zdarzeń są specyficzne dla Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie można wymieniać, zamieniać ani łączyć typów zdarzeń z innymi takimi uprawnieniami dotyczącymi innej Usługi Przetwarzania w Chmurze lub innego typu zdarzenia. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Zdarzenia, które ma miejsce w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.

Na potrzeby niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Zdarzeniem jest również Zdarzenie dotyczące Doświadczeń Klienta. Zdarzenia dotyczące Doświadczeń Klienta to chwilowe, zaobserwowane zdarzenia związane z określonym Klientem, stanowiące ujednocloną miarę dla usługi Przetwarzania w Chmurze. Można je traktować jako fakty związane z określoną wartością wymiaru czasu, która definiuje moment ich wystąpienia (zwykle chodzi tu o datę minimalną, jeśli nie znacznik czasu i daty). Istnieją trzy typy Zdarzeń dotyczących Doświadczeń Klienta dla usługi

Standard Edition: Zdarzenia dotyczące Przemieszczania, Zdarzenia dotyczące Zachowania oraz Zdarzenia Cyfrowe.

- (1) Zdarzenie dotyczące Przemieszczania to interakcja lub zdarzenie marketingowe, pobrane za pośrednictwem interfejsów API bezpośrednio do Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz powiązane z unikalnym Identyfikatorem Jednostki, znacznikiem czasu i daty lub nazwą/opisem. Jeden Milion Zdarzeń dotyczących Doświadczeń Klienta odpowiada czterem Milionom Zdarzeń dotyczących Przemieszczania.
- (2) Zdarzenie dotyczące Zachowania oznacza interakcję cyfrową z aplikacją przechwyconą przez Usługę Przetwarzania w Chmurze na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź [„Trafienie”] za pośrednictwem protokołu http lub https) lub w inny sposób. Jeden Milion Zdarzeń dotyczących Doświadczeń Klienta odpowiada jednemu Milionowi Zdarzeń dotyczących Zachowania.
- (3) Zdarzenie Cyfrowe jest definiowane jako Wywołanie Serwera. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Milion Wywołań Serwera. Wywołanie Serwera oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego w odniesieniu do jednego Identyfikatora Jednostki. Wywołania Serwera przetworzone przez różne Identyfikatory Jednostek będą liczone jako unikalne Wywołania Serwera odpowiadające poszczególnym unikalnym Identyfikatorom Jednostek. Identyfikator Jednostki służy do rozdzielania i/lub kontrolowania praw dostępu do danych przechowywanych w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze, które mogą obejmować przetworzone dane pochodzące z jednego lub kilku serwisów WWW Klienta. Jeden Milion Zdarzeń dotyczących Doświadczeń Klienta jest równy pięciu Milionom Zdarzeń Cyfrowych.

Klient musi uzyskać odpowiednią liczbę uprawnień do Milionów Zdarzeń dotyczących Doświadczeń Klienta umożliwiającą obsługę stosownej liczby zdarzeń w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W przypadku usługi Basics Edition Zdarzenie dotyczące Doświadczeń Klienta oznacza interakcję cyfrową z aplikacją przechwyconą przez Usługę Przetwarzania w Chmurze na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź [„Trafienie”] za pośrednictwem protokołu http lub https) lub w inny sposób.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę każdego Przedsięwzięcia.

5.2 Opłaty wstępne

Początkowa jednorazowa opłata konfiguracyjna będzie pobierana według stawki i okresu rozliczeniowego określonych w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.4 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w rocznym okresie subskrypcji 12-krotnie przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym, Klientowi zostanie wystawiona faktura za przekroczenie limitu zgodnie z opłatami za przekroczenie limitu określonymi w odpowiednim dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usługi Przetwarzania w Chmurze.

7.2 Przechowywanie danych

Określone elementy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze pozostaną dostępne w ramach tej usługi według następujących zasad: dane raportów analitycznych WWW – 800 dni, dane raportów dotyczących zachowania – 460 dni; dane do odtworzenia sesji – 7 dni; dane analiz łatwości używania – 30 dni („Okres Przechowywania Danych”). Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych Klienta po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub po zakończeniu okresu subskrypcji. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

7.3 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z ofertą Usługi Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udzieli IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Usługi Testów Porównawczych (Benchmark Services) są standardowym elementem Usługi Przetwarzania w Chmurze, jednakże korzystanie z nich jest opcjonalne. Klient może z nich zrezygnować, kontaktując się w tym celu z działem Wsparcia Technicznego pod adresem cm_support@us.ibm.com. Jednocześnie Klient przyjmuje do wiadomości, że w związku ze świadczeniem przez IBM Usług Testów Porównawczych musi przygotowywać, przetwarzać i analizować Dane Sumaryczne dotyczące klientów IBM, uzyskiwać dostęp do takich Danych Sumarycznych, a także generować na ich podstawie Dane Zagregowane, które są wykorzystywane w ramach poszczególnych usług testów porównawczych IBM. IBM zobowiązuje się nie ujawniać jakichkolwiek Danych Sumarycznych dotyczących Klienta osobom trzecim oraz nie podawać takich Danych Sumarycznych do wiadomości publicznej w sposób, który umożliwiłby zidentyfikowanie Klienta bądź jego marek produktów lub znaków towarowych, jak również zidentyfikowanie jakiegokolwiek Odwiedzającego. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień dotyczących świadczenia usług testów porównawczych IBM żaden z zapisów Umowy nie ogranicza prawa IBM do: (i) dodawania Danych Sumarycznych dotyczących Klienta do Danych Sumarycznych dotyczących innych klientów w celu stworzenia puli Danych Zagregowanych, wykorzystywania Danych Sumarycznych dotyczących Klienta do uzyskiwania dostępu do Danych Zagregowanych lub ich analizowania bądź ujawniania lub wykorzystywania takich Danych Zagregowanych oraz (ii) wykorzystywania Danych Sumarycznych dotyczących Klienta do świadczenia Usług na rzecz Klienta oraz umożliwiania Klientowi korzystania z usługi testów porównawczych IBM. Dane Sumaryczne dotyczące Klienta nie będą w żadnym przypadku ujawniane w sposób inny niż uprzednio zatwierdzony przez Klienta na piśmie. Jednocześnie Klient zobowiązuje się nie dystrybuować i nie udostępniać w inny sposób osobom trzecim jakichkolwiek przekazanych mu raportów związanych z usługami testów porównawczych IBM lub ich treści bądź jakichkolwiek Danych Sumarycznych lub Danych Zagregowanych bez wcześniejszej pisemnej zgody IBM. Wyjątek od powyższej zasady stanowi udostępnianie takich informacji doradcom i wykonawcom, którzy mogą zostać zatrudnieni w związku z korzystaniem przez Klienta z Usług, przy czym w każdym takim przypadku konieczne jest zawarcie z takimi podmiotami umowy o zachowaniu poufności w postaci zbliżonej do klauzuli dotyczącej poufności zawartej w Umowie. Raporty związane z Usługami Testów Porównawczych IBM i ich zawartość oraz Dane Zagregowane są własnością IBM i stanowią Informacje Poufne w rozumieniu klauzuli dotyczącej poufności zawartej w

Umowie. Klient może przekazywać kopie takich raportów związanych z Usługą Testów Porównawczych IBM swoim pracownikom i konsultantom oraz udostępniać takie raporty powyższym osobom, pod warunkiem że osoby te zostaną poinformowane o zakazie ujawniania raportów i ich treści osobom trzecim.

- a. „Dane Sumaryczne” to określone kluczowe wskaźniki wydajności dotyczące pojedynczego klienta IBM.
- b. „Dane Zagregowane” to wszystkie Dane Sumaryczne uzyskane od poszczególnych Klientów IBM korzystających z usługi testów porównawczych IBM obejmującej określoną Podkategorię Branżową.
- c. „Podkategoria Branżowa” oznacza grupę nie mniej niż 4 (czterech) Klientów korzystających z usługi testów porównawczych IBM, którzy prowadzą działalność gospodarczą podobną z punktu widzenia sprzedawanych produktów i rynków docelowych (np. odzież, biżuteria, materiały biurowe).