

IBM Customer Experience Analytics

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Storitev IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Basics Edition") je zasnovana za izvajalce mobilnih aplikacij, da lahko sami uvedejo vedenjske zmožnosti in zmožnosti uporabnosti osrednjih funkcij storitve Customer Experience Analytics z različnimi smernicami. Ta izdaja, ki je na voljo za mesečno naročnino, vključuje naslednje:

- Do 100.000 dogodkov CX
- Pooblastila za do pet (5) pooblaščenih uporabnikov
- Dvanajst (12) mesecev hrambe podatkov poročil o vedenju
- Dva (2) dneva hrambe podatkov za ponovno predvajanje sej
- Trideset (30) dni hrambe podatkov o uporabnosti
- Pooblastilo za dostop do foruma za podporo

1.1.1 Razpoložljivost podatkovnih centrov IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

Podatkovni center Basics Edition se nahaja v Evropski uniji. Če želi naročnik zamenjati podatkovne centre Basics Edition (ko bodo na voljo), mora pridobiti novo pooblastilo in bo sam odgovoren za preselitev svoje konfiguracije. Selitev podatkov Basics Edition med podatkovnimi centri ni dovoljena.

1.1.2 Izključitve Basics Edition

Naročnina na IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition izključuje naslednje vire in storitve:

- Pogodbo o ravni storitev (iz poglavja 3. Pogodba o ravni storitev)
- Tehnično podporo (iz poglavja 4. Tehnična podpora)
- Stroške nastavitve, delne mesečne stroške in stroške za presežek (iz poglavja 5. Pooblastila in zaračunavanje)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Standard Edition") je rešitev, ki naročniku omogoča vizualizacijo večkanalnih potovanj, na katera se odpravijo njegovi obiskovalci z različnimi napravami, po različnih kanalih in stičnih točkah. Storitev v oblaku vključuje tri pomembne zmožnosti:

- Digitalna analitika naročniku omogoča spremljanje interakcije med spletnimi obiskovalci in njegovim spletnim mestom ter ponuja poročila in ključne kazalnike uspešnosti, ki temeljijo na zbiranju teh podatkov. Podatki za storitev v oblaku se zbirajo kot posledica označenega dogodka, ki ga sproži sledeni obiskovalec za en ID entitete. Te označene podatke nato obdelajo storitve v oblaku za namen izdelave poročil, ki so na voljo v uporabniškem vmesniku storitev v oblaku in pripomorejo k razumevanju vedenja obiskovalcev.
- Vedenjska in uporabnostna analitika naročniku pomagata razumeti in izboljšati uporabniško izkušnjo prek analize vedenjskih in uporabnostnih težav na podlagi podatkov, ki vključujejo interakcije v aplikaciji, podatke o napravi ter uporabniško vsebino, ki se zajame in pošlje v storitev v oblaku.
- Potovalna analitika zbira podatke na podlagi dogodkov s področja digitalne analitike, vedenjske analitike in uporabnostne analitike. Dostop do teh dogodkov poteka prek API-jev IBM Universal Behavior Exchange. Drugi zunanji dogodki storitve v oblaku se lahko uporabijo pri poročanju, ko naročnik poveže podatke z IBM Universal Behavior Exchange. Potovalna analitika obdeluje podatke

o dogodkih in občinstvu, ki jih prejme iz IBM Universal Behavior Exchange in ustvarja nadzorne plošče, poglede in poročila o potovanjih za storitev v oblaku.

V naročnino za storitev v oblaku je vključeno naslednje:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Pooblastila za hrambo podatkov za 800 dni za podatke poročil spletne analitike, 460 dni za podatke poročil o vedenju, 7 dni za ponovno predvajanje sej in 30 dni za podatke o uporabnosti

1.2.1 V naročnino za storitev v oblaku je vključeno naslednje:

- Na podlagi IBM-ove ocene naročnik dobi 50 ID-jev naročnika, s katerimi lahko zadovolji vse svoje potrebe s področja digitalne analitike. Dodatni ID-ji naročnika (nad 50) se dodatno zaračunajo.
- Nabor poročil digitalne analitike, ki jih je mogoče prilagoditi petim različnim panožnim skupinam: vsebina, vsebina/trgovanje, finančne storitve, potovanja ali trgovina na drobno. Ta poročila je mogoče še dodatno prilagoditi v poglede, ki so različice standardno pripravljenih poročil. Naročnik lahko izdela začasna poročila, s katerimi lahko ustvari novo poročilo za primerjavo s podatki, zbranimi z digitalno analitiko.
- Štirje (4) časovni okviri trženjskih dodelitev z vpogledom za nazaj na ID naročnika. Naročnik lahko prilagodi nastavitve (trajanje časovnega okvira in logiko dodeljevanja) za tri (3) časovne okvire, pri čemer ima en (1) časovni okvir naslednji fiksni nastavitvi: 1-dnevno trajanje in logika dodeljevanja zadnjega klika.
- IBM Digital Analytics Benchmark, kot je primerno, na ID naročnika
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, kot je primerno, na ID naročnika
- IBM Digital Analytics Import, kot je primerno, s standardnimi moduli za uvoz podatkov Category Definition File, Enterprise Products Report in Forecast Metrics
- IBM Digital Analytics Export, kot je primerno, na ID naročnika
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, kot je ustrezno, za posamezni ID odjemalca Lahko se zaračunajo stroški preselitve.
- Shranjeni "podatki poročila" za ID naročnika obsegajo standardna poročila in začasna podana poročila in nadzorne plošče, ki jih obdelata storitev v oblaku. Storitve v oblaku bo naročnikova poročila Explore hranila sedemindvajset (27) mesecev na drseči način ("rolling"). To odtekanje poročila bo vplivalo tudi na preglede poročila po meri. Opomba: Podatki metrike Top Line in segmenti, ki veljajo za metriko Top Line, bodo hranjeni ves čas trajanja naročniškega obdobja.

1.2.2 IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs za funkcionalnost digitalne analitike

IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs za funkcionalnost digitalne analitike - naročniku bo za namene preizkušanja v neproduktivnem okolju zagotovljen en (1) ID naročnika (imenovan preizkusni ID naročnika). Naročnik lahko zahteva dodatne preizkusne ID-je naročnika, največ deset (10) ID-jev na naročnika, tako da kontaktira tehnično podporo na e-poštni naslov cm_support@us.ibm.com. Preizkusni ID-ji naročnika so omejeni na 100.000 klicev strežnika dnevno. IBM lahko takoj preneha z zbiranjem podatkov za preizkusni ID naročnika, če je v enem dnevu prejetih več kot 100.000 klicev strežnika. Preizkusni ID-ji naročnika so namenjeni samo za preizkušanje, zato so omogočene funkcije omejene ter se podatki, zbrani in obdelani za te ID-je, hranijo največ pet (5) tednov. Naročnik ima dostop do poročil o podatkih preizkusnega ID-ja naročnika ID prek IBM Customer Experience Analytics. Registracijski podatki obiskovalca niso na voljo v poročilih za preizkusne ID-je naročnika. Preizkusna poročila so deaktivirana in vsi podatki se izbrišejo, če se zgodi karkoli od naslednjega: (a) v preizkusni ID naročnika se trideset (30) zaporednih dni ne prijavi noben uporabnik ali (b) v preizkusni ID naročnika trideset (30) zaporednih dni niso poslani nobeni podatki. Po šestih (6) zaporednih mesecih neaktivnosti se preizkusni ID naročnika dokončno izbriše.

Naročniki na storitev IBM Digital Analytics, katerih naročniško obdobje tik pred tem je bilo v okviru IBM Digital Analytics SD, bodo še naprej imeli dostop do standardnih funkcij IBM Digital Analytics, ki so na voljo v okviru IBM Digital Analytics SD, do (a) poteka ali preklica naročnikove naročnine na IBM Customer Experience Analytics ali (b) IBM-ovega umika ponudbe IBM Digital Analytics s trga, kar nastopi prej. Ta nadaljnji dostop bo potekal prek obstoječega uporabniškega vmesnika IBM Digital Analytics. Naročniki, ki so v okviru trenutne naročnine imeli pooblastila za dodatne kredite za poročila Explore, segmente poročil digitalne analitike ali atribucijska obdobja prek delov izrecnih dodatnih storitev, bodo še naprej imeli

dostop do teh funkcij na isti ravni pooblastil, do (a) poteka ali preklica naročnikove naročnine na IBM Customer Experience Analytics ali (b) IBM-ovega umika ponudbe IBM Digital Analytics s trga, kar nastopi prej. Še posebej bodo dodatni segmenti poročil in atribucijska obdobja ostali dostopni v uporabniškem vmesniku IBM Digital Analytics, naročniki pa bodo lahko ustvarili neomejena uporabniško določena poročila v uporabniškem vmesniku IBM Customer Experience Analytics.

Vse predhodno licencirane dodatne storitve digitalne analitike (npr. Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed itd.), za katere se naročnik odloči, da jih bo ohranil v svoji obnovljeni pogodbi za Customer Experience Analytics, se bodo ohranile kot ločena pooblastila, in se bodo tudi nadaljevale brez prekinitve in ne bodo potrebovale nikakršnih sprememb za uvedbo.

IBM Universal Behavior Exchange je tehnični predpogoj za storitev IBM Customer Experience Analytics. Novi uporabniki se lahko za dostop registrirajo prek spletnega obrazca za registracijo: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Izbirne funkcije

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Storitev Session Replay Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost hranjenja shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje. Storitev Session Replay Data Retention Extension je na voljo za naslednja obdobja, ki se prištevajo k osnovnemu 7-dnevnomu hranjenju podatkov za ponovno predvajanje sej storitve IBM Customer Experience Analytics:

- 7 dodatnih dni
- 14 dodatnih dni
- 21 dodatnih dni
- 49 dodatnih dni
- 77 dodatnih dni
- 105 dodatnih dni

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

Naročnina na IBM Digital Analytics Suite obsega dostop do storitev IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed in IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

Ta rešitev naročnikom omogoča ustvarjanje segmentov obiskovalcev in pomik teh segmentov na seznam overjenih ponudnikov e-poštne storitve (ESP) za izvajanje ciljno usmerjenih kampanj po e-pošti.

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Ta rešitev naročnikom omogoča izvajanje poročil, ki ocenjujejo, ali so obiskovalci spletnega mesta dosegli ključne mejnike sodelovanja na spletnem mestu v daljšem časovnem obdobju (do 400 dni).

c. IBM Digital Data Feed

Ta storitev zagotavlja konfiguracijo podajanja podatkov in aktivacijski modul, razmeščen v aplikaciji IBM Digital Analytics Export. Ta storitev naročniku omogoča, da neposredno navede in časovno razporedi dnevni izvoz podatkov, ki vključuje njegove neobdelane podatke, ki so na voljo v storitvi v oblaku. Izvoženi podatki so sestavljeni iz več datotek (kot jih izbere naročnik v uporabniškem vmesniku orodja IBM Digital Analytics Export) definirane oblike zapisa, ki vsebujejo specifične podatke o ogledih strani, ogledih produktov, nakupovanju, naročanju, registraciji ter drugih sledenih dejavnostih posameznega obiskovalca za prejšnji dan.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Ta storitev ponuja tri (3) dodatne rešitve uvoza podatkov, in sicer:

- Večkanalni uvoz
- Uvoz registracijskih polj obiskovalcev
- Uvoz razširitev podatkov. Število uvozov razširitev podatkov na ID naročnika je določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

1.4 Storitve v teku

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service je oddaljena naročniška storitev, ki zagotavlja 10 ur prilagojenih storitev za podporo na mesec za vsako pooblastilo. Zagotavlja prilagojeno storitev za podporo z eno samo tehnično kontaktno točko za podporo storitve Customer Experience Analytics. Neporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec. Ta storitev se konča istočasno z naročnino na storitev Customer Experience Analytics.

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/dsp>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitev v oblaku.

Te storitve v oblaku se lahko uporabljajo za obdelavo vsebine z osebnimi podatki, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga predstavljata obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Naročnik se zaveda, da te storitev v oblaku ne ponujajo funkcij za zaščito občutljivih osebnih podatkov ali podatkov, za katere veljajo dodatne regulativne zahteve. Naročnik potrjuje, da IBM ni seznanjen z vrstami podatkov, ki so vključeni v vsebino, in ne more oceniti ustreznosti storitev v oblaku ali zagotovljenih varnostnih ukrepov.

2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitev v oblaku vključuje naslednje varnostne funkcije:

- Šifriranje podatkov pri prehodu iz uporabnikovega brskalnika ali mobilne naprave v storitev v oblaku
- Šifriranje podatkov, ki so na čakanju v storitvi v oblaku
- Zmožnost, da naročnik omogoči blokiranje osebnih ali občutljivih podatkov na točki zajema v brskalniku ali aplikaciji
- Zmožnost, da naročnik omogoči blokiranje ali maskiranje na strani strežnika v okviru storitve IBM Customer Experience Analytics
- Pravila glede zapletenih gesel v podjetju
- Šifriranje izvoznih podatkov pri prehodu iz storitve v oblaku na lokacijo, ki jo določi naročnik
- Zmožnost, da naročnik blokira osebne ali občutljive podatke in tako onemogoči njihovo zajemanje in hranjenje v storitvi v oblaku
- Zmožnost, da storitev v oblaku maskira osebne podatkovne točke, kot je naslov IP, da niso vidne

Storitev v oblaku šifrira vsebino pri prenosu podatkov med IBM-ovim omrežjem in storitvijo IBM Customer Experience Analytics. Storitev v oblaku šifrira vsebino v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov.

Te storitve v oblaku so vključene v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporabljajo, če se naročnik odloči za gostovanje storitve v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanje pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo na podlagi prijave zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka,

ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitev v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,9 %	2 %
< 98 %	5 %
< 97 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut	= 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Skupaj 43.200 minut	

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je zagotovljena prek e-pošte, spletnega sistema za podporo, telefona, klepeta in spletnega sistema za poročanje o težavah. IBM bo omogočil dostop do priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke o tehnični podpori ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku se prodajajo v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dogodek** - merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Pooblastila za dogodke temeljijo na številu pojavov posameznega dogodka, ki je povezan z uporabo storitev v oblaku. Pooblastila za dogodke so posebna za storitve v oblaku in vrste dogodka ni mogoče menjati, izmenjati ali združiti z drugimi pooblastili za dogodke druge storitve v oblaku ali vrste dogodka. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse dogodke, do katerih pride med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

V okviru te storitve v oblaku je dogodek opredeljen kot dogodek uporabniške izkušnje ("dogodek CX"). Dogodki uporabniške izkušnje so dogodki v povezavi z naročnikom, zaznani v nekem trenutku, in se uporabljajo kot enotna merska enota storitve v oblaku. Mogoče jih je razumeti kot dejstva, povezana z vrednostjo časovne dimenzije, ki opredeljuje čas pojavitve (običajno vsaj datumski žig, sicer pa žig datuma in časa). Za standardno izdajo (Standard Edition) obstajajo tri vrste dogodkov CX: potovalni dogodek, vedenjski dogodek ali digitalni dogodek.

- (1) Potovalni dogodek je marketinška interakcija ali marketinški dogodek, neposredno prejet prek API-jev v storitev v oblaku, ki je povezan z enoličnim ID-jem entitete, žigom datuma in časa ali imenom/opisom. Milijon dogodkov CX je enakovrednih štirim milijonom potovalnih dogodkov.
- (2) Vedenjski dogodek je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo zajame storitev v oblaku na ravni omrežja (na primer par zahteve in odgovora ["zadetek"] prek protokolov http ali https) ali kako drugače. Milijon dogodkov CX je enakovrednih enemu milijonu vedenjskih dogodkov.
- (3) Digitalni dogodek je opredeljen kot klic strežnika. Milijon klicev strežnika je merska enota, s katero je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Klic strežnika so podatki, ki se posredujejo v storitve v oblaku in se tam obdelajo kot rezultat označenega dogodka, ki ga je sprožil sledeni obiskovalec za en ID entitete. Klic strežnika, ki ga obdelajo različni ID-ji entitete, se za vsak unikatni ID entitete šteje kot unikatni klic strežnika. ID entitete ločuje in/ali nadzoruje pravice dostopa do podatkov v storitvi v oblaku, ki lahko vsebujejo obdelane podatke iz ene ali več spletnih strani naročnika. Milijon dogodkov CX je enakovrednih petim milijonom digitalnih dogodkov.

Treba je pridobiti dovolj milijon dogodkov CX, da je mogoče pokriti število dogodkov, obdelanih med obdobjem merjenja, ki je navedeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

Dogodek CX za izdajo Basics Edition je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo zajame storitev v oblaku na ravni omrežja (na primer par zahteve in odgovora ["zadetek"] prek protokolov http ali https) ali kako drugače.

- b. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Stroški nastavitve

Za enkratni strošek začetne nastavitve veljajo cene in določbe glede zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.

5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

5.4 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku v letnem naročniškem obdobju za dvanajstkrat (12) preseže pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, bo naročniku izdan račun za presežek v skladu s cenami presežkov, ki so navedene v ustreznem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedene v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bodo storitve v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalski ali tržni komunikaciji javno imenuje kot naročnika na storitev v oblaku.

7.2 Shranjevanje podatkov

V okviru storitve v oblaku bodo na voljo določeni podatkovni elementi storitve v oblaku, kot je navedeno v nadaljevanju: podatki poročil spletne analitike za 800 dni; podatki poročil o vedenju za 460 dni; podatki za ponovno predvajanje sej za 7 dni in podatki analitike uporabnosti za 30 dni ("Obdobje zadržanja podatkov"). Ti podatkovni elementi so lahko odstranjeni iz IBM-ovega omrežja in sistemov po izteku obdobja hranjenja podatkov, poleg tega pa lahko IBM v vsakem primeru uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in vsakršne druge povezane naročnikove podatke 30 dni po prenehanju ali izteku naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal vse varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s storitvijo v oblaku.

7.3 Povezave do spletnih mest tretjih oseb ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik storitve v oblaku prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev neodvisnega ponudnika, ki je povezana s storitvijo v oblaku ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in IBM-ov uporabnik IBM-u svoje soglasje, ki omogoča tak prenos vsebine, vendar taka interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo drugega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za taka spletna mesta ali storitve neodvisnih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

IBM Digital Analytics Benchmark Service Čeprav so storitve Benchmark Services standardni del storitve v oblaku, sodelovanje ni obvezno. Naročnik se lahko odloči, da ne bo sodeloval, tako da kontaktira tehnično podporo na e-poštnem naslovu cm_support@us.ibm.com. Naročnik je seznanjen, da mora IBM za zagotavljanje storitev Benchmarking Services pripraviti, imeti na voljo, obdelati in analizirati zbirne podatke o IBM-ovih naročnikih in uporabiti naročnikove zbirne podatke za dopolnitev skupnih podatkov, ki se uporabljajo v vseh storitvah Benchmarking Services. IBM ne sme tretji osebi ali javnosti razkriti nikakršnih zbirnih podatkov naročnika na način, ki bi omogočal identifikacijo naročnika ali njegovih blagovnih znamk oz. registriranih znamk ali katerega koli obiskovalca. V skladu z navedenim in v povezavi z zagotavljanjem storitev IBM Benchmarking Services noben del te pogodbe IBM-u ne bo preprečil: (i) dodajanja zbirnih podatkov naročnika zbirnim podatkom drugih naročnikov za ustvarjanje

zaloge skupnih podatkov, uporabe zbirnih podatkov naročnika za dostop do skupnih podatkov ali njihove analize ali razkrivanje ali uporabo tovrstnih skupnih podatkov; ali (ii) uporabe zbirnih podatkov naročnika, da se mu zagotovijo storitve in omogoči sodelovanje v storitvi IBM Benchmarking Service. V nobenem primeru zbirni podatki naročnika ne bodo razkriti brez predhodnega pisnega dovoljenja naročnika. Naročnik brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja ne sme posredovati ali kako drugače omogočiti dostopa do kateregakoli poročila IBM Benchmarking ali njegove vsebine ali kakršnihkoli zbirnih podatkov ali skupnih podatkov, posredovanih naročniku, nobeni tretji osebi, razen svetovalcem in pogodbenikom, na katere se lahko obrne v povezavi z naročnikovo uporabo storitev in so v vsakem primeru zavezani s pogodbo o nerazkritju informacij v obliki, podobni členu o varovanju zaupnosti v pogodbi. Poročila IBM Benchmarking in njihova vsebina ter skupni podatki so last družbe IBM in predstavljajo IBM-ove zaupne informacije, kot je navedeno v členu o varovanju zaupnosti v pogodbi. Naročnik lahko svojim zaposlenim in svetovalcem zagotovi kopije in dostop do poročila storitve IBM Benchmarking Service pod pogojem, da so te osebe seznanjene s tem, da jim tega poročila ali njegovih delov ni dovoljeno posredovati tretjim osebam.

- a. "Zbirni podatki" so opredeljeni kot določene meritve ključnih indikatorjev zmogljivosti posameznega IBM-ovega naročnika.
- b. "Združeni podatki" so določeni kot vsi zbirni podatki vsakega IBM-ovega naročnika, ki sodeluje v storitvi IBM Benchmarking Service, vključno s podskupino le-te.
- c. "Podskupina" je opredeljena kot skupina z najmanj štirimi (4) naročniki, ki sodelujejo v storitvi IBM Benchmarking Service, v kateri se vsak član podskupine ukvarja s podobno poslovno dejavnostjo glede na produkte, ki jih prodaja, ter ciljane trge (npr. oblačila, nakit, pisarniški material itd.).