

## IBM Watson Customer Experience Analytics

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

### 1. Cloud Service

IBM Watson Customer Experience Analytics\* zaznamenává, řídí a analyzuje data zákazníka pro poskytnutí informací o digitální cestě zákazníka a zkušenosti zákazníka po celou dobu životního cyklu zákazníka. IBM Watson Customer Experience Analytics zahrnuje následující vydání založená na řešeních a službách:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

\*Odkazy na IBM Watson Customer Experience Analytics bez uvedení identifikátoru vydání se vztahují na všechna vydání.

#### 1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

##### 1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition je k dispozici na základě měsíční registrace a zahrnuje následující:

- Digitální analýza: řídí digitální marketing s řídicími panely a benchmarky analýzy webu a mobilních zařízení, vypočítává návratnost investic pro jednotlivé marketingové kanály, provádí ad hoc analýzu digitálních vlastností a využívá aktivitu návštěvníka pro informování a vypracování cílených marketingových plánů.
- Digitální analytické sestavy, 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, která jsou variacemi sestav typu "out-of-the-box". Zákazník může vytvářet jednorázové sestavy pro vytváření nových sestav s využitím shromážděných dat o digitální analýze.
- Analýza cesty: zobrazuje cestu zákazníka napříč zařízeními, kanály a místy dotyku.
- Relace vyhledávání a přehrávání: zobrazuje zaznamenané relace mobilních zařízení a webové relace pro pochopení a řešení potíží zákazníka a problémů aplikace.

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

- a. Na základě hodnocení, které provede IBM, bude Zákazníkovi poskytnuto až padesát (50) ID Zákazníka k pokrytí jeho potřeb v oblasti digitální analýzy. Veškerá dodatečná ID Zákazníků nad rámec padesáti (50) ID Zákazníků podléhají dodatečnému poplatku.
- b. Poplatek za registraci zahrnuje 50 Oprávněných uživatelů. Pro každého dalšího Oprávněného uživatele vyžadovaného nad rámec zahrnutých 50 uživatelů lze zakoupit další uživatele Behavioral Analytics Additional User.  
Oprávněný uživatel je jedinečná osoba, které je udělen přístup ke službě Cloud Service jakýmkoli způsobem, prostřednictvím jakýchkoli zařízení, přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru).
- c. Funkce Journey Analytics nemá omezení počtu uživatelů.
- d. Čtyři (4) zpětná okna marketingových atribucí na každé ID Zákazníka. Zákazník může upravit nastavení (délku okna a logiku atribuce) pro tři (3) okna, ale jedno (1) okno má pevné nastavení doby trvání na jeden den a logiku atribuce posledního klepnutí.
- e. IBM Digital Analytics Benchmark (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka.

- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka.
- g. IBM Digital Analytics Export (podle toho, co je relevantní) na každé ID Zákazníka.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support (je-li to relevantní) na každé ID Zákazníka. Může být vyúčtován poplatek za migraci dat.
- i. Uložená data "Report Data" na ID Zákazníka zahrnují standardní sestavy a jednorázové určené sestavy a řídicí panely zpracovávané službami Cloud Services. Služba Cloud Service bude ukládat Zákaznickovy Jednorázové sestavy po dobu 800 dní od posledního data období sestavy stanoveného v sestavě. 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.
- j. Osm set (800) dní celkem dat výkazu digitální analýzy.
- k. Dva (2) dny celkem uchování dat přehrávání relace.
- l. Ukládání veškerých dat IBM Universal Behavior Exchange (UBX) zaslaných do Watson Customer Experience Analytics po dobu 800 dní.
- m. Analytické sestavy Journey jsou ukládány po dobu 800 dní od posledního data období sestavy stanoveného v sestavě.

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Test Client IDs pro funkci digitální analýzy

Zákazníkovi bude poskytnuto jedno (1) ID Zákazníka pro účely testování v neproduktivním prostředí (označováno 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](mailto: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 zpracovávaná pro tato ID budou uchovávána po dobu maximálně pěti (5) týdnů. Zákazník má přístup k vytváření sestav pro data Testovacího ID Zákazníka prostřednictvím IBM Watson 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.

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials edition pro funkci digitální analýzy**

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 Watson 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 Watson 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 Watson 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 prodloužené smlouvě Watson Customer Experience Analytics, zůstanou jako samostatná oprávnění, ale budou nadále pokračovat nepřerušeno a nevyžadují žádné změny implementace.

- **Funkce IBM Universal Behavior Exchange**

Technickým předpokladem pro IBM Watson 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>.

### 1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition zahrnuje všechny funkce, Testovací ID zákazníka, data výkazů, Oprávněné uživatele a uchování dat Essentials, a dále data výkazu o chování a uchování dat:

- Analýza chování a využitelnosti: Vypracování výkazů dat o chování a využitelnosti (tepelné mapy) z mobilních a webových aplikací, interakcí, informací o zařízení a obsahu zákazníka, které budou zaznamenány a zaslány do služby Cloud Service.
- Analýza kognitivních potíží: Automaticky detekuje potíže, vystavuje výstrahy, učí se a umožňuje Zákazníkovi nastavit limity pro mobilní a webové stránky aplikací navržených Zákazníkem.
- Tři sta šedesát pět (365) dní celkem dat výkazu o chování.
- Sedm (7) dní celkem uchování dat přehrávání relace.
- Třicet (30) dní celkem uchování dat o použitelnosti (tepelných map).

Do poplatku za registraci Standard Edition je zahrnuto následující:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

### 1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition zahrnuje všechny funkce, Testovací ID Zákazníka, data výkazů, Oprávněné uživatele a uchování dat jako verze Standard a dále navýšené uchování dat a následující funkce:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: Registrace poskytující přístup k IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed a IBM Multichannel Analytics.
- Čtrnáct (14) dní celkem uchování dat přehrávání relace.
- Devadesát (90) dní celkem uchování dat o použitelnosti (tepelných map).

### 1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

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

- Jeden milion událostí CX na měsíc pro zakoupené vydání IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition.
- Pět (5) oprávněných uživatelů.
- Dvanáct (12) měsíců dat sestavy o chování.
- Dva (2) dny uchování přehrávání relace.
- Třicet (30) dní uchování dat o použitelnosti (tepelných mapy).
- Oprávnění k přístupu na Fórum podpory.

Mějte na paměti, že tato služba Cloud Service nezahrnuje kredity z Dohody o úrovni služeb.

#### a. IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability

Vydání Basics Edition je hostováno v Německu. 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.

## 1.2 Volitelné služby

### 1.2.1 IBM Watson 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 základnímu uchování dat přehrávání relace IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard nebo Premium Edition:

- Další sedm (7) dní
- Další čtrnáct (14) dní
- Další dvacet jedna (21) dní
- Další čtyřicet devět (49) dní
- Další sedmdesát sedm (77) dní
- Další sto pět (105) dní

### 1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

Registrace IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights zahrnuje přístup k IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed a IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Řešení, které umožňuje Zákazníkům spouštět sestavy vyhodnocující, zda Návštěvníci webové stránky dosáhli klíčových mezníků pro návštěvnost stránek za až čtyři sta (400) dní.

b. 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.

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 Transakčním dokumentu Zákazníka.

### 1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Tato služba Cloud Service je hybridní cloudové řešení, které Zákazníkům umožňuje odesílat svá data o provozu na síti do služby Cloud Service za účelem získání dalších přehledů o zákaznících. Toto řešení podporuje pasivní zachycení provozu na síti pro všechny uživatelské relace a umožňuje Zákazníkovi konfigurovat a hodnotit události, které sledují chyby sítě a serveru a monitorují problémy s výkonem, které mají vliv na zkušenosti uživatele. Dále si Zákazníci mohou detailně zobrazit jednotlivé relace a vyhodnotit data požadavků a odezvy HTML, aby pochopili kořenovou příčinu problémů zákazníka. Toto řešení vyžaduje, aby si Zákazníci nainstalovali a spravovali sadu light místní infrastruktury vyžadovanou k předávání provozu na síti do cloudového prostředí.

Služba Cloud Service zahrnuje následující:

- 7 kalendářních dní průběžných dat Network Capture Data.
- Aplikace pasivního zachycení, která zachytí všechny požadavky a odezvy webové aplikace.

- Aplikace pro přenos dat, která zpracovává data požadavků a odezvy, filtruje nebo šifruje citlivá data a směřuje data do nabídky Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

#### 1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Tato služba Cloud Service nabízí Zákazníkovi možnost uchovávat si určité uložené datové prvky po delší časovou lhůtu, a je k dispozici v následujících přírůstcích, které jsou přidány k základní 7denní lhůtě uchování dat Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data:

- Další 7 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 14 dnů průběžného uložení Dat reportingu.
- Další 14 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 21 dnů průběžného uložení Dat reportingu.
- Další 21 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 28 dnů průběžného uložení Dat reportingu.
- Další 49 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 56 dnů průběžného uložení Dat reportingu.
- Další 77 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 84 dnů průběžného uložení Dat reportingu.
- Další 105 kalendářních dní průběžného uchovávání dat Network Capture Data po dobu maximálně 112 dnů průběžného uložení Dat reportingu.

#### 1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Tato služba Cloud Service umožňuje Zákazníkům odesílat síťová data Akamai, jako jsou například kódy chyb, BOT a provoz ukládaný do mezipaměti (cached traffic), do nástroje pro Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Rozšiřují se tak data dostupná pro Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, aby Zákazníci lépe znali a zlepšovali uživatelské zkušenosti svých koncových uživatelů. Zákazník musí být stávajícím zákazníkem Akamai. Počet uživatelů, kteří mají přístup k této službě, je omezen Zákazníkovou základní registrací Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Do poplatku za registraci této služby Cloud Service je zahrnuto sedm (7) kalendářních dní průběžných Dat zachycení. Na tuto službu Cloud Service vzniká nárok na základě Milionu interakcí měsíčně. "Interakce" je definována jako požadavek Přístupu HTTP na server Akamai pro přístup k objektu. Maximální velikost přístupu Akamai je 100 KB přenesených dat. Pokud velikost Přístupu Akamai překročí 100 KB, celková velikost Přístupu Akamai se vydělí 100 KB a zaokrouhlí se nahoru na nejbližší celé číslo, čímž se zjistí celkový počet Interakcí, které se započítávají do Zákazníkova nároku na Milion interakcí měsíčně. Pokud Zákazník přečerpá své celkové oprávnění Milion interakcí měsíčně, bude mu účtován poplatek za přečerpání.

#### 1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tato služba umožňuje Zákazníkovi uchovávat určité uložené datové prvky po prodloužené časové období. Rozšíření Capture Data Retention Extension se nabízí v následujících přírůstcích, které se přičítají k době uchování dat v rámci základní registrace Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, která činí sedm (7) kalendářních dnů. Zákazník by měl mít stejný počet kalendářních dní průběžného Uchování dat zachycení pro základní registraci nástroje pro analýzu chování Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics i pro doplněk Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

### 1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

Export relace umožňuje vyexportovat relace na základě definovaných kritérií. Zákazníci mohou exportovat relace v různých formátech v závislosti na svých případech použití. Zákazníci mohou provádět analýzu dat pomocí funkce stahování nezpracovaných dat relace Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Dále mohou Zákazníci napomáhat řešení různých případů použití, které vyžadují dlouhodobé zaznamenávání online interakcí, protože mohou odeslat vyexportovaný soubor zpět do uživatelského rozhraní Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics a přehrát si relaci. Zákazníci mohou plánovat, spravovat a monitorovat úlohy exportu.

Do registračního poplatku za tuto službu Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Funkce exportu dat analýzy chování Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data v rámci zakoupeného období uchování dat Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.
- Uchování vyexportovaných dat po dobu dalších tří kalendářních dnů v IBM Cloud Object Storage. Aby zde mohl Zákazník uchovávat vyexportovaná data po delší dobu než 3 další dny, musí si zakoupit samostatnou kapacitu úložiště.
- Na tuto službu Cloud Service vzniká nárok na základě Milionu interakcí měsíčně. Velikost vyexportovaných dat je definována jako "Interakce", přičemž maximální velikost Interakce vyexportovaných dat je 20 MB. Interakce, které přesáhnou 20 MB, budou zaokrouhleny nahoru na další nejbližší přírůstek 20 MB a započítají se Zákazníkovi do celkového počtu Milionu interakcí měsíčně, na který má nárok. Pokud Zákazník přečerpá své celkové oprávnění Milion interakcí měsíčně, bude mu účtován poplatek za přečerpání.

### 1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Řešení, které Zákazníkům umožňuje sledovat, jaký obsah si návštěvníci zobrazují (nikoli však na vlastním webovém serveru Zákazníka). Cílem je zjistit, jak zobrazování marketingových sdělení (například reklamní bannery, widgety, syndikovaná videa, mikroweby apod.) ovlivňují konverze na jejich webovém serveru.

### 1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Služba Retention Extension umožňuje Zákazníkovi uchovávat určitá shromažďovaná data a sestavy po prodloužené časové období:

- dodatečných 12 měsíců uchování dat Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, podle toho, co je relevantní.
- dodatečných 12 měsíců uchování sestav Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, podle toho, co je relevantní.

### 1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Služba Additional Marketing Attribution Windows umožňuje Zákazníkovi používat celou řadu dodatečných oken pro historický pohled na marketingovou atribuci nad rámec předvoleného počtu zahrnutého v Cloud Service. Registrovaným dodatečným počtem oken marketingové atribuce se rozumí celkový počet, nikoli počet pro každé ID Zákazníka. Jedno okno marketingové atribuce zobrazené pro více ID Zákazníků se z hlediska oprávnění počítá jako několik oken marketingové atribuce.

### 1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

Další identifikátory klientů mimo ty, které jsou zahrnuty v základní registraci, lze zakoupit po následujících přírůstcích; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

### 1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations nabízí následující funkce:

- Automatizuje a optimalizuje proces vytváření personalizovaných návrhů produktů na webu Zákazníka, v Zákaznických e-mailových kampaních a ostatních marketingových kanálech.
- Komponenta správy obchodních pravidel umožňuje Zákazníkovi vyladit finální doporučení produktů vygenerovaná pomocí algoritmů příbuznosti daného řešení.
- Integrovaná komponenta testování A/B usnadňuje provádění testů rozdělení A/B/C & D, aby se stanovil relativní dopad, který mají různé strategie nabídek doporučených produktů na konverze návštěvníků webových stránek.

Předpokladem pro používání této služby, který musí Zákazník splnit, je koupě oprávnění pro nástroj Watson Customer Experience Analytics.

#### **1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent**

Tato služba Cloud Service poskytuje stejné služby jako Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, avšak bez nutnosti registrace Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Do registrace této služby Cloud Service jsou zahrnuty následující položky:

- Na základě hodnocení, které provede IBM, bude Zákazníkovi poskytnut příslušný počet ID zákazníků (1 až 10), nezbytných k pokrytí jeho potřeb v oblasti doporučení.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import se standardními moduly pro import dat (Category Definition File, Enterprise Products Report and Forecast Metrics).

#### **1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget**

Tato služba Cloud Service je doplněk a vyžaduje registraci IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget je řešení, které Zákazníkům umožňuje vybírat a syndikovat činnosti návštěvníků a identifikátory segmentu pro nejvýše tři partnery zobrazování reklamy certifikované společností IBM. Činnosti návštěvníků a údaje o segmentu se poté odesílají partnerům Zákazníka a využívají k poskytování relevantních reklam návštěvníkům poté, co opustili webové stránky Zákazníka.

#### **1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations**

Tato služba Cloud Service je doplněk a vyžaduje registraci IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations je řešení, které automatizuje a optimalizuje proces vytváření návrhů personalizovaného obsahu na webu Zákazníka. Uživatelské rozhraní Watson Content Recommendations poskytuje možnost stanovení strategie doporučování obsahu a definování specifických obchodních pravidel Zákazníka za účelem splnění jeho potřeb.

#### **1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange**

Tato služba Cloud Service je doplněk a vyžaduje registraci IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange je řešení, které Zákazníkovi poskytuje jedno rozhraní pro konfiguraci a nasazení tagů na webových a mobilních stránkách a umožňuje Zákazníkovi spravovat tagy IBM a tagy Obchodních partnerů IBM určené k nasazení na jejich webových nebo mobilních stránkách. Uživatelské rozhraní Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange poskytuje přímou kontrolu nad procesem označování prostřednictvím tagů, což uživatelům umožňuje definovat tagy stránek a skupiny stránek na základě souboru pravidel určujících provedení tagu. Poté, co Zákazník zakoupil Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, může spravovat aktuální i předchozí nasazení tagů IBM, tagů Obchodních partnerů IBM a přizpůsobeného JavaScriptu nebo vlastního kódu v rámci více prostředí.

Tato služba Cloud Service zahrnuje aktivaci až na pět (5) hodin vzdáleně poskytovaných služeb implementace pro počáteční seznámení Zákazníka s Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Platnost služeb končí 90 dní od data, kdy IBM informovala Zákazníka o tom, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### **1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services**

Cloud Service Onboarding je povinná nastavená služba, která je kombinací pomoci s procesem nákupu, pomoci s konfigurací produktu a konzultačních činností pro produkt, jež umožní používání služby Cloud Service. Bude přidělen vstupní konzultant pro spolupráci se zástupcem Zákazníka během procesu, jehož součástí jsou poradenství a návody pro implementaci. Služba Cloud Service nabízí tři (3) vzdáleně poskytované možnosti Nastavení vstupních služeb, které je třeba spotřebovat do devadesáti (90) dní pro Essentials Edition následovně:

##### **a. Vstupní služby (Digital Analytics and Tealeaf CX on Cloud)**

- Až čtyřicet (40) hodin Služeb digitální analýzy pro poradenství k zavádění značek digitální analýzy IBM pro jedny (1) webové stránky podle domény značky nebo jednu (1) mobilní aplikaci.

- Až šedesát hodin (60) IBM Tealeaf CX on Cloud SDK pro případ použití přehrávání jednoho (1) webu nebo mobilního webu.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

**b. Vstupní služby (Digital Analytics)**

- Až čtyřicet (40) hodin Služeb digitální analýzy pro poradenství k zavádění značek digitální analýzy IBM pro jedny (1) webové stránky podle domény značky nebo jednu (1) mobilní aplikaci.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

**c. Vstupní služby (Tealeaf CX on Cloud)**

- Až šedesát hodin (60) IBM Tealeaf CX on Cloud SDK pro případ použití přehrávání jednoho (1) webu nebo mobilního webu.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

### 1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding je povinná nastavená služba, která je kombinací pomoci s procesem nákupu, pomoci s konfigurací produktu a konzultačních činností pro produkt, jež umožní používání služby Cloud Service. Bude přidělen vstupní konzultant pro spolupráci se zástupcem Zákazníka během procesu, jehož součástí jsou poradenství a návody pro implementaci. Služba Cloud Service nabízí tři (3) vzdáleně poskytované možnosti Nastavení vstupních služeb, které je třeba spotřebovat do devadesáti (90) dní pro Standard Edition následovně:

**a. Vstupní služby (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud, and Tealeaf CX Overstat)**

- Až čtyřicet (40) hodin Služeb digitální analýzy pro poradenství k zavádění značek digitální analýzy IBM pro jedny (1) webové stránky podle domény značky nebo jednu (1) mobilní aplikaci.
- Až jedno sto (100) hodin IBM Tealeaf CX on Cloud SDK and IBM Tealeaf CX Overstat Services pro případ použití přehrávání jednoho (1) webu nebo mobilního webu. Konfigurace IBM Tealeaf CX Overstat a analýza chování Tealeaf mohou zahrnovat některé z následujících položek:
  - Zpráva Funnel Report pro případy použití s až pěti kroky - tj. placení, registrace nebo proces stanovení ceny.
  - Zprávy Abandonment Report pro kroky výše uvedených případů použití – v rozdělení na segmenty podle různých atributů uživatele/zákazníka, jako jsou prohlížeč, typ uživatele, operační systém a platforma.
  - Zprávy Struggle Report pro kroky případu použití – tj. vkládání položek do nákupního košíku, nicméně chybné vyprázdnění košíku.
  - Hlášení Error Messages Reporting o chybách uživatele/zákazníka nebo systému/aplikace a dopadech dokončení procesu.
  - Konfigurace atributů IBM Tealeaf CX Overstat, která umožní optimalizované tepelné mapy nebo vypracování výkazů o analýze polí formuláře pro prohlížeče a platformy.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

**b. Vstupní služby (Digital Analytics)**

- Až čtyřicet (40) hodin Služeb digitální analýzy pro poradenství k zavádění značek digitální analýzy IBM pro jedny (1) webové stránky podle domény značky nebo jednu (1) mobilní aplikaci.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

**c. Vstupní služby (Tealeaf CX on Cloud and Tealeaf CX Overstat)**

- Až jedno sto (100) hodin IBM Tealeaf CX on Cloud SDK and IBM Tealeaf CX Overstat Services pro případ použití přehrávání jednoho (1) webu nebo mobilního webu. Konfigurace IBM Tealeaf CX Overstat a analýza chování Tealeaf mohou zahrnovat některé z následujících položek:



- Zpráva Funnel Report pro případy použití s až pěti kroky - tj. placení, registrace nebo proces stanovení ceny.
- Zprávy Abandonment Report pro kroky výše uvedených případů použití – v rozdělení na segmenty podle různých atributů uživatele/zákazníka, jako jsou prohlížeč, typ uživatele, operační systém a platforma.
- Zprávy Struggle Report pro kroky případu použití – tj. vkládání položek do nákupního košíku, nicméně chybné vyprázdnění košíku.
- Hlášení Error Messages Reporting o chybách uživatele/zákazníka nebo systému/aplikace a dopadech dokončení procesu.
- Konfigurace atributů IBM Tealeaf CX Overstat, která umožní optimalizované tepelné mapy nebo vypracování výkazů o analýze polí formuláře pro prohlížeče a platformy.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

### 1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding je povinná nastavená služba, která je kombinací pomoci s procesem nákupu, pomoci s konfigurací produktu a konzultačních činností pro produkt, jež umožní používání služby Cloud Service. Bude přidělen vstupní konzultant pro spolupráci se zástupcem Zákazníka během procesu, jehož součástí jsou poradenství a návody pro implementaci. Služba Cloud Service nabízí tři (3) vzdáleně poskytované možnosti Nastavení vstupních služeb, které je třeba spotřebovat do devadesáti (90) dní pro Premium Edition následovně:

#### a. Vstupní služby (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud, and Tealeaf CX Overstat)

- Až jedno sto a osm (108) hodin služeb poradenství pro zavedení značek digitální analýzy IBM, včetně Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed a Multi-Channel) a Doporučení pro produkty pro jedny (1) webové stránky dle domény značky nebo jednu (1) mobilní aplikaci.
- Až jedno sto (100) hodin IBM Tealeaf CX on Cloud SDK and IBM Tealeaf CX Overstat Services pro případ použití přehrávání jednoho (1) webu nebo mobilního webu. Konfigurace IBM Tealeaf CX Overstat a analýza chování Tealeaf mohou zahrnovat některé z následujících položek:
  - Zpráva Funnel Report pro případy použití s až pěti kroky - tj. placení, registrace nebo proces stanovení ceny.
  - Zprávy Abandonment Report pro kroky výše uvedených případů použití – v rozdělení na segmenty podle různých atributů uživatele/zákazníka, jako jsou prohlížeč, typ uživatele, operační systém a platforma.
  - Zprávy Struggle Report pro kroky případu použití – tj. vkládání položek do nákupního košíku, nicméně chybné vyprázdnění košíku.
  - Hlášení Error Messages Reporting o chybách uživatele/zákazníka nebo systému/aplikace a dopadech dokončení procesu.
  - Konfigurace atributů IBM Tealeaf CX Overstat, která umožní optimalizované tepelné mapy nebo vypracování výkazů o analýze polí formuláře pro prohlížeče a platformy.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

#### b. Vstupní služby (Digital Analytics)

- Až jedno sto a osm (108) hodin služeb poradenství pro zavedení značek digitální analýzy IBM, včetně Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed a Multi-Channel) a Doporučení pro produkty pro jedny (1) webové stránky dle domény značky nebo jednu (1) mobilní aplikaci.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

#### c. Vstupní služby (Tealeaf CX on Cloud and Tealeaf CX Overstat)

- Až jedno sto (100) hodin IBM Tealeaf CX on Cloud SDK and IBM Tealeaf CX Overstat Services pro případ použití přehrávání jednoho (1) webu nebo mobilního webu. Konfigurace IBM Tealeaf CX Overstat a analýza chování Tealeaf mohou zahrnovat některé z následujících položek:
  - Zpráva Funnel Report pro případy použití s až pěti kroky - tj. placení, registrace nebo proces stanovení ceny.

- Zprávy Abandonment Report pro kroky výše uvedených případů použití – v rozdělení na segmenty podle různých atributů uživatele/zákazníka, jako jsou prohlížeč, typ uživatele, operační systém a platforma.
- Zprávy Struggle Report pro kroky případu použití – tj. vkládání položek do nákupního košíku, nicméně chybné vyprázdnění košíku.
- Hlášení Error Messages Reporting o chybách uživatele/zákazníka nebo systému/aplikace a dopadech dokončení procesu.
- Konfigurace atributů IBM Tealeaf CX Overstat, která umožní optimalizované tepelné mapy nebo vypracování výkazů o analýze polí formuláře pro prohlížeče a platformy.
- Možnost vykazování konfigurace cesty a integrace s IBM Universal Behavior Exchange.

## **1.3 Akcelerační služby**

### **1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support**

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support je vzdáleně poskytovaná služba registrace. Každé oprávnění pro Sjednanou službu poskytuje Zákazníkovi vymezené zdroje technické podpory v přírůstcích po deseti (10) hodinách za měsíc. Zdroje technické podpory budou se Zákazníky spolupracovat na řešení problémů, doporučených preventivních akcích a pomoci při řešení potíží. Přizpůsobené služby podpory zahrnují: proaktivní údržbu, návody specifické pro obor a podnikání Zákazníka a maximalizaci produktivity pomocí nabídky. Tato služba běží současně s registrací Watson Customer Experience Analytics a nevyužité hodiny se nepřenesají do následujícího měsíce.

### **1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (16 hours)**

Tato nepřerušovaná služba poskytuje 16 hodin vzdáleně poskytovaných průběžných osvědčených postupů a analytických služeb za měsíc. Službu lze zakoupit pro počet měsíců zbývajících v období registrace Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od data nákupu. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci.

### **1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (40 hours)**

Tato nepřerušovaná služba poskytuje 40 hodin vzdáleně doručovaných průběžně zajišťovaných osvědčených postupů a analytických služeb za měsíc. Službu lze zakoupit pro počet měsíců zbývajících v období registrace Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od data nákupu. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci.

### **1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Getting the Most Out of Your Solution with a Retained Product Expert (60 hours)**

Tato nepřerušovaná služba poskytuje 60 hodin vzdáleně doručovaných průběžně zajišťovaných osvědčených postupů a analytických služeb za měsíc. Službu lze zakoupit pro počet měsíců zbývajících v období registrace Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od data nákupu. Zahrnuje konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy. Nevyužité hodiny nejsou přesouvány mezi měsíci.

### **1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: Create a Prioritization Plan for Customer Experience Improvements by Comparing your Business KPIs to Current Performance**

Tato vzdáleně poskytovaná služba zahrnuje 40 hodin služeb, které se zaměřují na vylepšení souladu podnikových cílů a cílů v oblasti IT. Priorizuje problémy webu na základě obchodního dopadu a poskytuje včasné řešení problémů. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Premium Configuration, Deployment and Product Consulting (12 months)**

Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje 960 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby po dobu dvanácti měsíců. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných

rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření prostředí zákazníka a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 64 hodin měsíčně pro dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby, která zahrnuje průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka, analýzu obchodního dopadu a služby datové vědy. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Advice, Planning, and Configuration for a Mobile Application Integration**

Tuto vzdáleně poskytovanou službu lze přidat k jakékoliv Sjednané službě Deployment and Analytics Service za účelem poskytnutí integrace s jednou (1) Mobilní aplikací. Je-li vyžadována integrace pro více Mobilních aplikací, lze zakoupit více kusů této části. Tato Služba zahrnuje 48 hodin vzdáleně poskytovaných služeb, které přinášejí nastavení Mobilní sady SDK. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Essentials Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)**

Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje rozšířený balíček nastavení a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 16 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 208 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček nastavení a průběžně zajišťovanou analytickou službu po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 304 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček nastavení a průběžně zajišťovanou analytickou službu po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Next Step Improvement in Customer Experience Through the Development, Planning, and Deployment of 1 Complete Use Case**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nasazuje komplexní případ použití včetně řízení projektu, rozšíření a konfigurace SDK pro vlastní potřeby zachycování dat, optimalizace, pokročilou/vlastní konfiguraci SDK, konfiguraci přehrávání pro definovaný případ použití, validaci dat a 3 analytické zprávy (zpráva Funnel Report, zpráva Customer Behavior Report a zpráva Business Impact Report). Tato služba poskytuje 120 hodin vzdáleně poskytovaných služeb implementace. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: Standard Configuration, Deployment and Product Consulting (6 months and 12 months)**

Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje rozšířený balíček pro nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby, a to po dobu buď šesti (6), nebo dvanácti (12) měsíců služby. Rozšířený balíček pro nastavení poskytuje 112 hodin vzdáleně poskytovaných rozšířených služeb nasazení, zahrnuje rozšíření a konfigurace sady SDK pro uživatelské potřeby zachycování dat, optimalizace sad SDK, konfigurace přehrávání (maximálně 3 případy použití), validaci dat a sestavu s analýzou ukazatelů KPI pro známé obtíže. Balíček osvědčených postupů poskytuje 80 hodin vzdáleně poskytovaného šetření uživatelského prostředí a analýzu obchodního dopadu. Průběžně poskytované osvědčené postupy a analytické služby zahrnují 40 hodin měsíčně pro šest nebo dvanáct měsíců vzdáleně poskytované služby Zákazníka, které zahrnují průběžnou konfiguraci

zachycení dat, validaci dat a konfiguraci sestavy, šetření zkušeností zákazníka a analýzu obchodního dopadu.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service poskytuje 432 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby po dobu šesti měsíců. Platnost této Služby končí 212 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service poskytuje 672 hodin služeb, které kombinují rozšířený balíček nastavení, balíček osvědčených postupů a průběžně zajišťované osvědčené postupy a analytické služby po dobu dvanácti měsíců. Platnost této Služby končí 395 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### **1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: Monitoring, Finding, and Solving the Customer Experience Common Trouble Spots**

Tato vzdáleně poskytovaná služba přináší 16 hodin služeb, které zahrnují proaktivní monitorování známých problémů stránky v reálném čase a vytváření sestav pro výstrahy i největší změny umístění. Platnost této Služby končí 90 dní od data zahájení poskytování, bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### **1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Evaluating the Results of Creative and Content changes on your Website to Drive Future Design Decisions**

Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 48 hodin vzdáleného poradenství a analýz, které pomáhají určit, jaký vliv má nový vzhled, rozšíření nebo nová aplikace na procházení, chování návštěvníků a celkovou výkonnost webového serveru. Tato analýza je závislá na dostupnosti nezbytných sestav a metrik v rámci Watson Customer Experience Analytics, před změnou webového serveru a po ní. Zákazníci musí během úvodní schůzky poskytnout předběžné podmínky, které se mají použít při analýze, včetně rozsahů dat, specifik provedených změn a jakéhokoli taggingu/sledování nezbytného pro prohlížení těchto změn v rámci určeného ID Zákazníka Watson Customer Experience Analytics. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### **1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: Increase Conversions, Revenue, and Speed of Transaction with a Path to Purchase Audit**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 40 hodin následujících služeb: vysoce kvalitní analýza pro získání hlubšího pochopení výkonu konverze na Zákazníkově webovém serveru, vytvoření základů pro klíčové metriky výkonu webového serveru, poskytnutí přehledu o chování návštěvníků a identifikace příležitostí ke zvýšení výkonu webového serveru v klíčových bodech konverze. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane později), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### **1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Create more Customers by Improving and Optimizing the Conversion Process**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, analýz a doporučení týkajících se Zákazníkově určeného procesu konverze. Služby využívají rozšířené analýzy umožňující hlubší pochopení výsledků webového serveru a identifikaci klíčových problémů i problémových míst. Je nezbytné, aby stránky Zákazníka, které jsou zahrnuty v určeném procesu, byly před poskytnutím sjednané služby označeny tagy s jedinečnými identifikačními hodnotami stránek. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

#### **1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Discover your Best Product Lines and Segment Trends to Drive Investment, Promotions, and Campaigns**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 40 hodin vzdáleného poradenství pro přezkoumání, doporučených postupů a doporučení týkajících se aktualizace Zákazníkově souboru CDF (Category Definition File) analýzy. Workshop nezahrnuje skutečnou aktualizaci souboru CDF ze strany IBM. Služby

Ize zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Improve your Tagging to Learn More about your Customers and Drive better Personalization**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 48 hodin vzdáleného poradenství a pro Zákazníky představuje komplexní kontrolu funkčnosti základní úrovně analytického taggingu Zákazníka. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Keep Customers Engaged by Optimizing Key Web Pages**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 40 hodin vzdáleného poradenství a analýz, které pomáhají určit efektivitu stránky nebo typu stránek (maximálně 30 stránek jednoho typu) dle volby Zákazníka, včetně – nikoli však pouze – domovské stránky, vstupních stránek pro marketingové akce, stránek produktů nebo stránek s kategoriemi produktů. Služby lze zakoupit vždy pro sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane později), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Move your Business Ahead of the Pack by Adopting the Latest Best Practices in Performance Measurement**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 40 hodin vzdáleného poradenství, které slouží ke zjištění obchodních potřeb Zákazníka a doporučení strategických aktualizací taggingu. Zákazník však i nadále nese odpovědnost za skutečnou aktualizaci nebo implementaci aktualizací taggingu. V této sjednané službě není zahrnuta podpora technických týmů IBM. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: Protect Against Lost eCommerce Revenue by Ensuring a Successful Checkout**

Tato vzdáleně poskytovaná služba nabízí až 48 hodin vzdáleného poradenství, doporučených postupů, analýz a doporučení týkajících se určeného kontrolního procesu. Je nezbytné, aby na každé stránce v rámci kontrolního procesu byly před poskytnutím sjednané služby implementovány tagy pro zobrazení stránek, které obsahují jedinečné identifikační hodnoty stránek. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

### **1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services**

Tato vzdáleně poskytovaná služba zahrnuje až 20 hodin vzdáleného poradenství. Charakter služby je definován na základě jednání mezi Zákazníkem a analytikem IBM. Služby musí být analytikem IBM považovány za proveditelné. Služby lze zakoupit vždy pro Sjednanou službu a jejich platnost končí 90 dní od data nákupu nebo od data, kdy IBM informovala Zákazníka, že byl udělen přístup ke službě Cloud Service (podle toho, která z událostí nastane dříve), bez ohledu na to, zda byly vyčerpány všechny hodiny.

## **2. Datové listy ochrany a zpracování údajů**

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní pro tuto Smlouvu a odkazuje se na něj jako na její součást, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

### 3. Úrovně služby a Technická podpora

#### 3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. 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. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby jsou uvedeny na stránkách IBM v přehledu SaaS support na adrese [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

\* Měsíční registrační poplatek za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok.

#### 3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM support guide na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Poplatky

#### 4.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je prodávána na základě metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky zpoplatnění:

- Událost je výskyt specifické události, která je zpracovávána nebo souvisí s použitím služeb Cloud Services.

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: Událost cesty, Událost chování nebo Digitální událost.

- **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.
- **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.
- **Digitální událost** – je definována jako Volání serveru. 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 subjekty, 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.

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.

- **Sjednaná služba** – je profesionální nebo školicí služba související se službami Cloud Services.
- **Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit)** – je na měně nezávislé měřítko Příjmů převedené do jednotek RCU v souladu s tabulkou jednotek převodu na adrese ([http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)).
- **Marketingová imprese** – je každý výskyt reklamy nebo reklamního banneru zobrazený na webové stránce spravovaný nebo zpracovaný službami Cloud Services.
- **Interakce** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Interakce je digitální interakce s aplikací zachycená službou Cloud Service, a to buď na úrovni sítě (např. dvojice požadavek a odezva ("Přístup") prostřednictvím http nebo https), nebo jinak. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Interakcí zpracovaných během období měření uvedeného v Zákaznickově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- **Volání serveru** – jsou data předaná a zpracovaná službami Cloud Services v důsledku indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník.

Pokud je pro překročení limitu určen počet paketů, bude účtováno nadměrné využití v počtu celých paketů pokrývajících takovéto nadměrné využití.

## 4.2 Poplatky za vzdálené služby

Poplatek za vzdálené služby končí 90 dní od nákupu, bez ohledu na to, zda byla vzdálená služba používána.

## 5. Dodatečné podmínky

Podmínky v případě Smluv ke službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy k základnímu cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 jsou dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Aktivační software

Aktivační software je Zákazníkovi poskytován za následujících podmínek:

Aktivační software	Příslušné licenční podmínky (pokud existují)
IBM Digital Analytics SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses</a>
IBM Tealeaf UI Capture SDK	<a href="https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en">https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en</a>

### 5.2 Služby jiných dodavatelů než IBM (poskytované "jak jsou")

Google Maps, Neustar, Afiliás, Slack AP, WalkMe, Ghostery

### 5.3 Uchování dat

V rámci služby Cloud Service budou k dispozici následující specifické datové prvky služby Cloud Service:

- Data sestav webové analýzy za 800 dní, data sestav chování za 365 dní.
- Dva (2) dny celkem uchování dat přehrávání relace pro IBM Watson Customer Experience Analytics – Edice Essentials.
- Sedm (7) dní celkem uchování dat přehrávání relace a třicet (30) dní celkem uchování dat analýzy využitelnosti (tepelné mapy) (tzv. "Období uchování dat") pro IBM Watson Customer Experience Analytics – Edice Standard.
- Čtrnáct (14) dní celkem uchování dat přehrávání relace a devadesát (90) dní celkem uchování dat analýzy využitelnosti (tepelné mapy) (tzv. "Období uchování dat") pro IBM Watson Customer Experience Analytics – Edice Premium.



- Dva (2) dny uchování dat přehrávání relace a třicet (30) dní uchování dat analýzy využitelnosti (tepelné mapy) (tzv. "Období uchování dat") pro IBM Watson Customer Experience Analytics – Edice Mobile Basics.

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.

#### 5.4 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 nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

#### 5.5 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](mailto: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 nedistribuuovat tuto sestavu nebo její obsah třetím stranám.

- Souhrnná data** – jsou definována jako určité klíčové indikátory výkonu (metriky) jednoho Zákazníka IBM.
- Agregovaná data** – jsou definována jako všechna Souhrnná data od každého Zákazníka IBM účastnícího se služby IBM Benchmarking Service, včetně Subvertikální skupiny.
- Subvertikální skupina** – je definována jako skupina nejméně čtyř (4) Zákazníků, kteří se účastní některé služby IBM Benchmarking Service, kdy každý člen každé Subvertikální skupiny je zapojen do podobného oboru na základě prodávaných produktů a cílových trhů (tj. oděvy, bižuterie, kancelářské potřeby atd.).

#### 5.6 Odpovědnost za ochranu

Společnost IBM si vyhrazuje právo prosazovat následující pravidla za účelem zachování kvality a integrity služby Cloud Service. Zákazníci řešení IBM Watson Customer Experience Analytics budou informováni o veškerých nápravných akcích přijatých společností IBM, jak je uvedeno níže.



## 5.7 Přípravenost na svátky

Pro naše Zákazníky využívající zřizování v Severní Americe platí, že kvůli variabilitě objemů provozu během dvou období, tj. (i) ode dne po Děkuvzdání až do následujícího pondělka a dále (ii) ve dnech 24. a 25. prosince (souhrnně nazývaných "Období svátků v USA") je Zákazník povinen poskytnout do 30. září každého roku odhady objemů pro Období svátků v USA. Společnost IBM vynaloží přiměřenou péči a bude spolupracovat se Zákazníkem na řešení těchto odhadů za použití doporučených postupů. Zákazníci, kteří podcení odhady objemů pro Období svátků v USA o dvacet pět procent (25 %) nebo více, se budou muset případně podrobit nápravným opatřením.

## 5.8 Omezení velikosti dat

Na tuto službu Cloud Service vzniká nárok na základě Milionu interakcí měsíčně. Velikost dat je definována jako "Interakce", přičemž maximální velikost Interakce dat je 2 MB. Interakce, které přesáhnou 2 MB, budou zaokrouhleny nahoru na další nejbližší přírůstek Interakce a připočítají se Zákazníkovi do celkového počtu Milionu interakcí měsíčně, na který má nárok. Zákazníci, jejichž Interakce přesáhnou 2 MB, se budou muset případně podrobit nápravným opatřením. Pokud Zákazník přečerpá co do velikosti dat své celkové oprávnění Milion interakcí měsíčně, bude mu účtován poplatek za přečerpání. Poznámka: Omezení velikosti dat se nevztahuje na zákazníky Akamai nebo Hybrid.

## 5.9 Opatření v rámci nápravných akcí

Mohou se uplatňovat následující opatření v rámci nápravných akcí:

- a. Omezení: omezení je akce, která spočívá v namátkovém vzorkování shromažďování dat.
- b. Zastavení: akce, která zcela zakáže vstup veškerých dat zákazníka do infrastruktury IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. Modifikace datového prvku: modifikace datových prvků (událostí chování, atributů výskytů, atributů kroků, atributů relací) za účelem opravy nepřesností dat.
- d. Zákazníkům, kteří nedodrží Pokyny a postupy pro připravenost na Období svátků v USA, nebudou přiznány kredity SLA.

## 5.10 Poplatky za vyhlazení dat

Pro Zákazníky IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics platí, že pokud skutečné užívání služby Cloud Service během ročního období registrace dvanáctkrát (12x) překročí oprávnění uvedená v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Transakčním dokumentu. Pro Zákazníky IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics platí, že pokud skutečné užívání v jakémkoli čtvrtletí (vychází se z kalendářního roku začínajícího datem 1. ledna) překročí třikrát (3x) oprávnění uvedené v Transakčním dokumentu, bude Zákazníkovi vyfakturováno překročení limitu v souladu se sazbami pro překročení limitu, jež jsou uvedeny v příslušném Transakčním dokumentu.

## 5.11 Zákaz osobních zdravotních informací nebo regulovaného obsahu

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky vyplývající z amerického zákona HIPAA ("Health Insurance Portability and Accountability Act") a nesmí být používána k přenosu nebo ukládání jakýchkoli osobních zdravotních dat.

Služba Cloud Service není navržena tak, aby splňovala požadavky normy odvětví platebních karet (PCI) a nesmí se používat pro přenos nebo ukládání jakýchkoliv informací PCI.

Zákazníci Akamai by neměli zasílat domény s informacemi PCI.

## 6. Přednostní podmínky

### 6.1 Využití údajů

Dále uvedené má přednost v případě rozporu s částí Ochrana obsahu a údajů v základních podmínkách služby Cloud Service mezi stranami: IBM nepoužije ani nesdělí výsledky pocházející z používání služby Cloud Service Zákazníkem, které jsou jedinečné vzhledem k vašemu Obsahu (Poznatky) nebo jinak identifikují Zákazníka. IBM je však oprávněna využít Obsah a další informace (s výjimkou Poznatků), které vyplynou z Obsahu v průběhu poskytování předmětu služby Cloud Service, k odstranění osobních identifikátorů tak, aby již nadále nebylo možné osobní údaje přiřadit konkrétnímu jednotlivci bez uplatnění dalších informací. IBM použije tyto údaje pouze pro účely průzkumů, testování a vývoje nabídek.