

„IBM Watson Customer Experience Analytics“

Šis Paslaugos aprašas apibūdina „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

„IBM Watson Customer Experience Analytics“* renka, valdo ir analizuoja kliento duomenis, kad pateiktų informaciją apie kliento skaitmeninius veiksmus ir patirtį jo gyvavimo ciklo laikotarpiu. „IBM Watson Customer Experience Analytics“ apima šiuos sprendimus pagrįstus Leidimus ir paslaugas:

- „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“

*Nuorodos į „IBM Watson Customer Experience Analytics“ be leidimo identifikatoriaus reiškia visus leidimus.

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų pasiūlymų.

1.1.1 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition“

Į „IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition“ leidimą, kuris prieinamas kaip mėnesio prenumerata, įtraukta:

- Skaitmeninė analizė: valdykite skaitmeninę rinkodarą, naudodami žiniatinklio ir mobiliųjų analizės ataskaitų sritis ir kontrolinius testus, apskaičiuokite kiekvieno rinkodaros kanalo investicijų grąžą, atlikite ad hoc skaitmeninių išteklių analizę ir pasinaudodami lankytojų veiksmiais teikite informaciją ir kurkite tikslinius rinkodaros planus.
- Skaitmeninės analitinės ataskaitos, kurias galima pritaikyti pagal penkias skirtingas rinkos sritis: turinį, turinį / prekybą, finansų paslaugas, keliones arba mažmeninę prekybą. Šias ataskaitas galima dar labiau pritaikyti paverčiant peržiūromis, kurios yra parengtų ataskaitų variantai. Naudodamas specialiąsias ataskaitas pagal surinktus skaitmeninės analizės duomenis Klientas gali sukurti naujas ataskaitas.
- Veiksmų analizė: stebėkite kliento veiksmus įvairiuose įrenginiuose, kanaluose ir bendravimo priemonėse.
- Seansų paieška ir pakartotinis leidimas: peržiūrėkite įrašytus mobiliųjų įrenginių ir žiniatinklio programų seansus, kad suprastumėte ir išspręstumėte kliento bei taikomųjų programų problemas.

Į šio „Cloud Service“ pasiūlymo prenumeratos mokestį įeina:

- a. Atsižvelgiant į IBM įvertinimą, Klientui bus suteikta iki penkiasdešimties (50) Kliento ID, kad būtų patenkinti jo skaitmeninės analizės poreikiai. Papildomiems Kliento ID, viršijantiems penkiasdešimties (50) ribą, taikomas papildomas mokestis.
- b. Į prenumeratos mokestį įtraukta 50 įgaliojimų vartotojų. Jei reikia daugiau nei 50 įtrauktų įgaliojimų vartotojų, galima įsigyti „Behavioral Analytics“ Papildomų vartotojų.
Įgaliojasis vartotojas – tai unikalus asmuo, kuriam bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudojant tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis suteikiama prieiga prie „Cloud Service“.
- c. „Journey analytics“ funkcijos vartotojų skaičius neribojamas.
- d. Keturi (4) atgaliniai rinkodaros priskyrimo langai vienam Kliento ID. Klientas gali pakoreguoti trijų (3) langų nustatymus (lango trukmę ir priskyrimo logiką), bet vieno (1) lango 1 dienos trukmės ir paskutinio paspaudimo priskyrimo logikos nustatymai yra fiksuoti.
- e. „IBM Digital Analytics Benchmark“ vienam Kliento ID, jei taikoma.
- f. „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“ vienam Kliento ID, jei taikoma.

- g. „IBM Digital Analytics Export“ vienam Kliento ID, jei taikoma.
- h. „IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support“, taikomas kiekvienam Kliento ID. Gali būti taikomas perkėlimo mokestis.
- i. Saugomi ataskaitos duomenys vienam Kliento ID apima standartinės ataskaitas, specialiąsias ataskaitas ir ataskaitų sritis, kurias tvarko „Cloud Services“. „Cloud Service“ saugos Kliento specialiąsias ataskaitas 800 d. nuo paskutinės ataskaitoje apibrėžto ataskaitų teikimo laikotarpio datos. Toks ataskaitos slinkimas taip pat turės įtakos pasirinktiniams ataskaitos rodiniams. Pastaba: „Top Line Metrics“ duomenys ir „Top Line Metrics“ taikomi segmentai bus saugomi visą Prenumeratos laikotarpį.
- j. Iš viso aštuoni šimtai (800) dienų skaitmeninės analizės ataskaitos duomenų.
- k. Iš viso dvi (2) dienos seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimo.
- l. Bet kokių „IBM Universal Behavior Exchange“ (UBX) duomenų, išsiųstų į „Watson Customer Experience Analytics“, saugojimas 800 d.
- m. Veiksmų sekos analitinės ataskaitos saugomos 800 d. nuo paskutinės ataskaitoje apibrėžto ataskaitų teikimo laikotarpio datos.

- „IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition“ Testiniai kliento ID, skirti skaitmeninės analizės funkcionalumui

Klientui bus suteiktas iš viso vienas (1) Kliento ID testavimo tikslams ne gamybos aplinkoje (vadinamas Testiniu kliento ID). Klientas gali susisiekti su Techninio palaikymo tarnyba svetainėje cm_support@us.ibm.com ir paprašyti papildomų „Test Client ID“, iš viso iki dešimties (10) vienam Klientui. Testiniai kliento ID ribojami iki 100 000 Serverio iškvietimų per dieną. IBM gali iškart nustoti rinkti duomenis apie Testinius kliento ID, jei per vieną dieną gaunama daugiau nei 100 000 Serverio iškvietimų. Testinius kliento ID numatyta naudoti tik tikrinimo tikslais, todėl funkcijos yra ribotos, o su šiais ID renkami ir apdorojami duomenys bus saugomi ne daugiau nei penkias (5) savaites. Testinių kliento ID duomenų ataskaitas Klientas gali pasiekti per „IBM Watson Customer Experience Analytics“. Lankytojo registracijos duomenų nėra Testinių kliento ID ataskaitose. Testavimo ataskaitos deaktyvinamos ir visi duomenys panaikinami bet kuriuo iš šių atvejų: (a) trisdešimt (30) dienų iš eilės joks vartotojas neprisiregistruoja naudodamas Testinį kliento ID arba (b) trisdešimt (30) dienų iš eilės į Testinį kliento ID nenusiunčiama jokių duomenų. Po šešių (6) iš eilės neveiklos mėnesių Testinis kliento ID bus visiškai panaikintas.

- **„IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition“ skaitmeninės analizės funkcionalumas**

„IBM Digital Analytics“ prenumeratoriai, kuriems prieš pat Prenumeratos laikotarpio pradžią buvo taikomas „IBM Digital Analytics SD“, turės tęstinę prieigą prie standartinių „IBM Digital Analytics“ funkcijų, pasiekiamų „IBM Digital Analytics SD“, iki anksčiau įvykusios vienos iš šių sąlygų:

(a) Kliento „IBM Watson Customer Experience Analytics“ prenumeratos galiojimo pabaigos ar nutraukimo arba (b) IBM atlikto „IBM Digital Analytics“ pasiūlymo atšaukimo iš rinkos. Ši tęstinė prieiga veiks esamoje „IBM Digital Analytics“ vartotojo sąsajoje. Klientai, turintys papildomų esamos prenumeratos teisių į „Explore“ Ataskaitos kreditus, „Digital Analytics“ ataskaitos segmentus arba Priskyrimo langus, naudodami papildomos paslaugos dalis ir toliau tokiu pačiu teisių lygiu turės prieigą prie šių funkcijų iki anksčiau įvykusios vienos iš šių sąlygų: (a) Kliento „IBM Watson Customer Experience Analytics“ prenumeratos galiojimo pabaigos ar nutraukimo arba (b) „IBM Digital Analytics“ pasiūlymo IBM atšaukimo iš rinkos. Konkrečiai papildomi Ataskaitos segmentai ir Priskyrimo langai liks pasiekiami „IBM Digital Analytics“ vartotojo sąsajoje ir klientai galės kurti neapribotas vartotojo apibrėžtas ataskaitas, naudodami „IBM Watson Customer Experience Analytics“ vartotojo sąsają.

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

- **„IBM Universal Behavior Exchange“ funkcionalumas**

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

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

1.1.2 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition“

Į „IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition“ įtrauktos visos galimybės, Testiniai kliento ID, ataskaitų duomenys, Įgaliojami vartotojai ir „Essentials“ duomenų saugojimas, taip pat elgsenos ataskaitų duomenys ir duomenų saugojimas:

- Elgsenos ir tinkamumo naudoti analizė: elgsenos ir tinkamumo naudoti ataskaitų (spalvinių schemų) duomenys iš mobiliųjų ir žiniatinklio taikomųjų programų, sąveikų, įrenginių informacijos ir vartotojo turinio, kurie renkami ir siunčiami į „Cloud Service“.
- Kognityvinių problemų analizė: automatiškai nustatykite problemas, pateikite įspėjimus, atlikite analizę ir leiskite Klientui koreguoti ribines vertes Kliento nurodytuose mobiliųjų ir žiniatinklio taikomųjų programų puslapiuose.
- Iš viso trys šimtai šešiasdešimt penkios (365) elgsenos ataskaitų duomenų dienos.
- Seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimas iš viso septynias (7) dienas.
- Tinkamumo naudoti (spalvinių schemų) duomenų saugojimas iš viso trisdešimt (30) dienų.

Į „Standard Edition“ prenumeratos mokesčius įtraukta:

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

1.1.3 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition“

Į „IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition“ įtrauktos visos galimybės, Testiniai kliento ID, ataskaitų duomenys, Įgaliojami vartotojai ir „Standard“ duomenų saugojimas, taip pat ilgesnis duomenų saugojimas ir šios funkcijos:

- „IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights“ prenumerata suteikia prieigą prie „IBM LIVEmail“, „IBM Lifecycle“, „IBM Digital Data Feed“ ir „IBM Multichannel Analytics“;
- seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimas iš viso keturiolika (14) dienų;
- tinkamumo naudoti (spalvinių schemų) duomenų saugojimas iš viso devyniasdešimt (90) dienų.

1.1.4 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition“

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

- vienas milijonas CX įvykių per mėnesį už įsigytą „IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition“;
- penki (5) įgaliojami vartotojai;
- dvylika (12) mėnesių elgsenos ataskaitų duomenų;
- seanso pakartotinio leidimo saugojimas dvi (2) dienas;
- tinkamumo naudoti (spalvinių schemų) duomenų saugojimas trisdešimt (30) dienų;
- įgaliojimas naudotis prieiga prie Palaikymo forumo.

Atminkite, kad į šią „Cloud Service“ neįtraukta Paslaugos lygio sutarties kreditų.

a. „IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition“ Duomenų centro pasiekiamumas

„Basics Edition“ priegloba teikiama Vokietijoje. Jei Klientas nori pakeisti „Basics Edition“ duomenų centrus (kai jie pasiekiami), jis turi įsigyti naujas teises ir pats perkelti savo konfigūraciją. „Basics Edition“ duomenys negali būti perkelti iš vieno duomenų centro į kitą.

1.2 Pasirinktinių paslaugos

1.2.1 „IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension“

„Session Replay Data Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti saugomų duomenų elementus. „Session Replay Data Retention Extension“ galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams,

kurie pridedami prie pagrindinio „IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials“, „Standard“ arba „Premium“ leidimo seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimo laikotarpiu:

- septynios (7) papildomos dienos;
- keturiolika (14) papildomų dienų;
- dvidešimt viena (21) papildoma diena;
- keturiasdešimt devynios (49) papildomos dienos;
- septyniasdešimt septynios (77) papildomos dienos;
- šimtas penkios (105) papildomos dienos;

1.2.2 „IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights“

Į „IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights“ prenumeratą įtraukta prieiga prie „IBM LIVEmail“, „IBM Lifecycle“, „IBM Digital Data Feed“ ir „IBM Multichannel Analytics“.

a. „IBM Digital Analytics Lifecycle“

Sprendimas, leidžiantis Klientams vykdyti ataskaitas, kurios įvertina, ar svetainės Lankytojai pasiekė veiklos svetainėje gaires iki keturių šimtų (400) dienų.

b. „IBM LIVEmail“

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

c. „IBM Digital Data Feed“

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

d. „IBM Digital Analytics Multichannel“

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

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

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

Ši „Cloud Service“ – tai hibridinis debesies sprendimas, suteikiantis Klientams galimybę siųsti tinklo srauto duomenis į „Cloud Service“, siekiant gauti papildomų kliento įžvalgų. Šis sprendimas palaiko pasyvų visų vartotojo seansų tinklo srauto fiksavimą ir leidžia Klientams konfigūruoti bei įvertinti įvykius, kurie seka tinklo ir serverio klaidas bei stebi efektyvumo problemas, kurios turi įtakos vartotojo patirčiai. Be to, Klientai gali detalizuoti atskirus seansus, kad įvertintų HTML užklauso ir atsakymo duomenis ir suprastų kliento problemos priežastį. Kad šis sprendimas veiktų, Klientai turi įdiegti ir prižiūrėti vietos infrastruktūros paprastą rinkinį, kad tinklo srautas būtų nukreipiamas į debesies aplinką.

Į šią „Cloud Service“ įtrauktos toliau išvardytos galimybės:

- 7 kalendorinių dienų slenkančiu principu Tinkle surinkti duomenys.
- Pasyvaus surinkimo taikomoji programa, kuri surenka visas žiniatinklio taikomosios programos užklausas ir atsakymus.
- Duomenų perdavimo taikomoji programa, kuri apdoroja užklauso ir atsakymų duomenis, filtruoja arba šifruoja slaptus duomenis ir nukreipia duomenis į „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ pasiūlymą.

1.2.4 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension“

Ši „Cloud Service“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus ir ją galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams, kurie pridedami prie pagrindinio „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data“ 7 dienų laikymo laikotarpio:

- Papildomai 7 kalendorinių dienų slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 14 dienų slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.
- Papildomai 14 kalendorinių dienų slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 21 dieną slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.
- Papildomai 21 kalendorinę dieną slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 28 dienas slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.
- Papildomai 49 kalendorines dienas slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 56 dienas slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.
- Papildomai 77 kalendorines dienas slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 84 dienas slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.
- Papildomai 105 kalendorines dienas slankiojo lango principu laikyti Tinklo gaunamus duomenis, iš viso ne daugiau nei 112 dienų slankiojo lango principu saugoti Ataskaitos gaunamus duomenis.

1.2.5 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector“

Ši „Cloud Service“ suteikia Klientams galimybę siųsti „Akamai“ tinklo duomenis (pvz., klaidų kodus, BOT ir talpyklos srautą) į „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“. Taip padidinamas „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ pasiekiamų duomenų kiekis, kurį panaudodami Klientai gali geriau suprasti ir pagerinti savo galutinių vartotojų patirtį. Klientas turi būti esamas „Akamai“ klientas. Vartotojų, besinaudojančių prieiga prie šios paslaugos, skaičių riboja Kliento pagrindinė „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ prenumerata. Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokestį įtrauktas septynių (7) kalendorinių dienų laikotarpis, kurį slankiojo lango principu bus saugomi Surinkti duomenys. Šios „Cloud Service“ teisės suteikiamos pagal Milijoną kasmėnesinių sąveikų. Sąveika apibrėžiama kaip HTTP užklausa „Atitiktis“ į „Akamai“ serverį, siekiant prieigos prie objekto. Maksimalus „Akamai“ Atitikties dydis yra 100 KB perduodamų duomenų. Jeigu „Akamai“ Atitikties dydis viršija 100 KB, bendras „Akamai“ Atitikties dydis bus dalijamas iš 100 KB, apvalinamas iki artimiausio sveikųjų skaičiaus, taip nustatant bendrą Sąveikų, įskaičiuojamų į Kliento Milijono kasmėnesinių sąveikų teises, skaičių. Klientui viršijus savo bendrą Milijono kasmėnesinių sąveikų teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis.

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

Ši paslauga suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus saugomų duomenų elementus. „Capture Data Retention Extension“ galima įsigyti toliau nurodytiems laikotarpiams, kurie pridedami prie pagrindinės „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ prenumeratos suteikiamo septynių (7) kalendorinių dienų Surinktų duomenų saugojimo laikotarpio. Pagrindinė „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ prenumerata ir „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector“ priedas Klientui turėtų suteikti vienodą kalendorinių dienų skaičių, kurį slankiojo lango principu bus saugomi Surinkti duomenys.

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

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

Seanso eksportavimo funkcija suteikia galimybę eksportuoti seansus pagal apibrėžtus kriterijus. Klientai gali eksportuoti seansus skirtingais formatais, atsižvelgdami į savo naudojimą. Klientai gali atlikti duomenų analizę, atsisiųsdami „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ neapdorotus seanso duomenis. Be to, Klientai gali naudotis šia funkcija tais atvejais, kai reikalingi

ilgalaičių internetinių sąveikų įrašai, nes eksportuotą failą galima įkelti atgal į „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ vartotojo sąsają ir dar kartą paleisti seansą. Klientai gali planuoti, valdyti ir stebėti eksportavimo užduotis.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratos mokestį įtraukta:

- „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ duomenų eksportavimo įsigytu „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ saugojimo laikotarpiu galimybė;
- trys papildomos eksportuotų duomenų saugojimo „IBM Cloud Object Storage“ kalendorinės dienos. Norėdamas eksportuotus duomenis laikyti ilgiau nei 3 papildomas dienas, Klientas turi įsigyti atskirą saugyklos vietą.
- Šios „Cloud Service“ teisės suteikiamos pagal Milijoną kas mėnesinių sąveikų. Eksportuotų duomenų dydis apibrėžiamas kaip „Sąveika“, kai maksimalus eksportuotų duomenų Sąveikos dydis yra 20 MB. Sąveikos, viršijančios 20 MB, bus suapvalintos iki paskesnio 20 MB padidėjimo ir įskaičiuotos į Kliento bendrą Milijono kas mėnesinių sąveikų teisių skaičių. Klientui viršijus savo bendrą Milijono kas mėnesinių sąveikų teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis.

1.2.8 „IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution“

Sprendimas, leidžiantis klientams stebėti turinio lankytojų peržiūras ne savo svetainėje, kad galėtų suprasti, kaip rinkodaros parodymai (pvz., vaizdo reklamjuosčių skelbimai, įtaisai, sindikuoti vaizdo įrašai, mikrosvetainės ir kt.) veikia konversijas jų svetainėje.

1.2.9 „IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension“

„Retention Extension“ suteikia Klientui galimybę ilgiau laikyti tam tikrus surinktus duomenis ir ataskaitas:

- papildomai 12 mėnesių laikyti „Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics“ duomenis, jei tai taikoma;
- papildomai 12 mėnesių laikyti „Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics“ ataskaitas, jei tai taikoma.

1.2.10 „IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows“

„Additional Marketing Attribution Windows“ leidžia klientui naudoti ne tik nustatytus „Cloud Service“, bet ir kelis papildomus atgalinės rinkodaros priskyrimo langus. Prenumeruojamas papildomas rinkodaros priskyrimo langų kiekis yra bendras, o neskirtas kiekvienam Kliento ID. Rinkodaros priskyrimo langas, skirtas keliems Kliento ID, skaičiuojamas kaip keli priskyrimo langai, kitaip nei teisė.

1.2.11 „IBM Watson Customer Experience Analytics“ papildomi Kliento ID, skirti skaitmeninės analizės funkcijai

Papildomus Kliento ID (be tų, kurie įtraukti į pagrindinę prenumeratą) galima įsigyti tokiais kiekiais: 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 „IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations“

„Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations“ galimybės:

- automatizuoja ir optimizuoja produktų pasiūlymų pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą Kliento svetainėje, Kliento el. laiškų kampanijose ir kituose rinkodaros kanaluose;
- verslo taisyklių valdymo komponentas leidžia Klientui patobulinti galutines produkto rekomendacijas, sukurtas pasitelkus sprendimo bendruosius algoritmus;
- įtrauktas A/B testavimo komponentas padeda vykdyti A/B/C ir D skaidymo testus, kad būtų galima nustatyti skirtingų produktų rekomendacijų pasiūlymo strategijų santykinę poveikį svetainės lankytojų konversijoms.

Norėdamas naudoti šią paslaugą, Klientas pirmiausia turi įsigyti „Watson Customer Experience Analytics“ teises.

1.2.13 „IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent“

Ši „Cloud Service“ teikia tokias pačias paslaugas kaip ir „Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations“, tačiau nebūtina „Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics“ prenumerata.

Į šios „Cloud Service“ prenumeratą įeina:

- Atsižvelgiant į IBM įvertinimą, Klientui bus suteiktas atitinkamas Kliento ID (tarp 1 ir 10) skaičius pagal Kliento rekomendacijų poreikius.
- „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“
- „IBM Digital Analytics Import“ su standartiniais duomenų importavimo moduliais („Category Definition File“, „Enterprise Products Report“ ir „Forecast Metrics“).

1.2.14 „IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget“

Ši „Cloud Service“ yra Priedas ir jam būtina „IBM Watson Customer Experience Analytics“ prenumerata.

„Watson Customer Experience Analytics AdTarget“ – tai sprendimas, leidžiantis Klientui pasirinkti ir sindikuoti lankytojo veiklas ir segmento identifikatorius su ne daugiau nei trimis IBM sertifikuotaisiais vaizdo reklamos partneriais. Tada Kliento pasirinkto (-iems) partnerio (-iams) naudojama lankytojų veiklą ir segmentų duomenys naudojami teikiant lankytojams atitinkamas reklamas, kai šie išeina iš Kliento svetainės.

1.2.15 „IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations“

Ši „Cloud Service“ yra Priedas ir jam būtina „IBM Watson Customer Experience Analytics“ prenumerata.

„Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations“ yra sprendimas, kuris automatizuoja ir optimizuoja turinio pasiūlymų Kliento svetainėje pritaikymo pagal asmeninius poreikius procesą. „Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations“ vartotojo sąsajoje suteikia galimybę nustatyti turinio rekomendacijų strategiją ir apibrėžti Klientui būdingas verslo taisykles siekiant patenkinti jo poreikius.

1.2.16 „IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange“

Ši „Cloud Service“ yra Priedas ir jam būtina „IBM Watson Customer Experience Analytics“ prenumerata.

„Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange“ – tai sprendimas, suteikiantis klientui vieną sąsają, leidžiančią konfigūruoti ir diegti žiniatinklio svetainę ir puslapių mobiliesiems įrenginiams žymas bei įgalinti Klientą valdyti IBM žymas ir „IBM Business Partner“ žymas, kad jos būtų įdiegtos žiniatinklio ar mobiliesiems įrenginiams skirtose svetainėse. „Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange“ vartotojo sąsaja leidžia tiesiogiai kontroliuoti žymėjimo procesą ir suteikia vartotojams galimybę apibrėžti puslapių žymas ir puslapių grupes pagal taisyklių rinkinį ir taip nustatyti žymų vykdymą. Įsigijęs „Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange“, Klientas galės valdyti šiuo metu ir anksčiau keliose aplinkose įdiegtas IBM, IBM verslo partnerio žymas ir pasirinktinį „JavaScript“ arba nuosavybinį kodą.

Ši „Cloud Service“ apima ne daugiau kaip penkių (5) val. nuotoliniu būdu teikiamų įgyvendinimo paslaugų įgalinimą, pirmą kartą diegiant „Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange“. Paslaugų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad prieiga prie „Cloud Service“ teikiama neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.2.17 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services“

„Cloud Service Onboarding“ – tai privaloma sąrankos paslauga, apimanti produkto parengimo pagalbos, produkto konfigūravimo pagalbos ir produkto konsultavimo veiksmus, kad būtų įgalintas „Cloud Service“ naudojimas. Darbu su Kliento atstovu proceso metu priskiriamas paslaugos paleidimo konsultantas, kuris teiks diegimo patarimus ir rekomendacijas. „Cloud Service“ siūlo tris (3) nuotoliniu būdu teikiamas „Onboarding Services Setup“ paslaugas, skirtas „Essentials Edition“, kuriomis reikia pasinaudoti per devyniasdešimt (90) dienų:

a. „Onboarding Services“ („Digital Analytics“ ir „Tealeaf CX on Cloud“)

- Iki keturiasdešimties (40) skaitmeninės analizės Paslaugų valandų, skirtų patarimams dėl IBM skaitmeninės analizės žymų diegimo vienai (1) prekės ženklo domeno interneto svetainei arba vienai (1) mobilijai programai.
- Iki šešiasdešimties (60) „IBM Tealeaf CX on Cloud SDK“ valandų vienam (1) žiniatinklio arba mobiliosios programos pakartotinio leidimo naudojimo atvejui.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

b. „Onboarding Services“ („Digital Analytics“)

- Iki keturiasdešimties (40) skaitmeninės analizės Paslaugų valandų, skirtų patarimams dėl IBM skaitmeninės analizės žymų diegimo vienai (1) prekės ženklo domeno interneto svetainei arba vienai (1) mobilijai programai.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

c. „Onboarding Services“ („Tealeaf CX on Cloud“)

- Iki šešiasdešimties (60) „IBM Tealeaf CX on Cloud SDK“ valandų vienam (1) žiniatinklio arba mobiliosios programos pakartotinio leidimo naudojimo atvejui.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

1.2.18 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services“

„Cloud Service Onboarding“ – tai privaloma sąrankos paslauga, apimanti produkto parengimo pagalbą, produkto konfigūravimo pagalbą ir produkto konsultavimo veiksmus, kad būtų įgalintas „Cloud Service“ naudojimas. Darbu su Kliento atstovu proceso metu priskiriamas paslaugos paleidimo konsultantas, kuris teiks diegimo patarimus ir rekomendacijas. „Cloud Service“ siūlo tris (3) nuotoliniu būdu teikiamas „Onboarding Services Setup“ paslaugas, skirtas „Standard Edition“, kuriomis reikia pasinaudoti per devyniasdešimt (90) dienų:

a. „Onboarding Services“ („Digital Analytics“, „Tealeaf CX on Cloud“ ir „Tealeaf CX Overstat“)

- Iki keturiasdešimties (40) skaitmeninės analizės Paslaugų valandų, skirtų patarimams dėl IBM skaitmeninės analizės žymų diegimo vienai (1) prekės ženklo domeno interneto svetainei arba vienai (1) mobilijai programai.
- Iki šimto (100) „IBM Tealeaf CX on Cloud SDK“ ir „IBM Tealeaf CX Overstat Services“ valandų vienam (1) žiniatinklio arba mobiliosios programos pakartotinio leidimo naudojimo atvejui. Į „IBM Tealeaf CX Overstat“ konfigūraciją ir „Tealeaf“ veikimo analizę gali būti įtraukta:
 - iki penkių veiksmų (t. y., atsiskaitymo, registracijos ar kainos siūlymo proceso) naudojimo atvejo kanalo ataskaita;
 - anksčiau paminėto naudojimo atvejo veiksmo anuliavimo ataskaitos, išskaidytos pagal įvairius vartotojų / klientų atributus, pvz., naršyklę, vartotojo tipą, operacinę sistemą ir platformą;
 - naudojimo atvejo veiksmo problemų ataskaitos, t. y. prekės įtrauktos į prekių krepšelį, bet krepšelis klaidingai ištuštintas;
 - klaidų pranešimai apie vartotojo / kliento arba sistemos / taikomosios programos klaidas ir jų įtaką proceso užbaigimui;
 - „IBM Tealeaf CX Overstat“ atributų konfigūravimas, pagal kurį naršyklėje ir platformoje galima teikti patobulintas spalvinių schemų arba formų laukų analizės ataskaitas.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

b. „Onboarding Services“ („Digital Analytics“)

- Iki keturiasdešimties (40) skaitmeninės analizės Paslaugų valandų, skirtų patarimams dėl IBM skaitmeninės analizės žymų diegimo vienai (1) prekės ženklo domeno interneto svetainei arba vienai (1) mobilijai programai.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

c. „Onboarding Services“ („Tealeaf CX on Cloud“ ir „Tealeaf CX Overstat“)

- Iki šimto (100) „IBM Tealeaf CX on Cloud SDK“ ir „IBM Tealeaf CX Overstat Services“ valandų vienam (1) žiniatinklio arba mobiliosios programos pakartotinio leidimo naudojimo atvejui. Į „IBM Tealeaf CX Overstat“ konfigūraciją ir „Tealeaf“ veikimo analizę gali būti įtraukta:
 - iki penkių veiksmų (t. y., atsiskaitymo, registracijos ar kainos siūlymo proceso) naudojimo atvejo kanalo ataskaita;

- anksčiau paminėto naudojimo atvejo veiksmo anuliavimo ataskaitos, išskaidytos pagal įvairius vartotojų / klientų atributus, pvz., naršyklę, vartotojo tipą, operacinę sistemą ir platformą;
- naudojimo atvejo veiksmo problemų ataskaitos, t. y. prekės įtrauktos į prekių krepšelį, bet krepšelis klaidingai ištuštintas;
- klaidų pranešimai apie vartotojo / kliento arba sistemos / taikomosios programos klaidas ir jų įtaką proceso užbaigimui;
- „IBM Tealeaf CX Overstat“ atributų konfigūravimas, pagal kurį naršyklėje ir platformoje galima teikti patobulintas spalvinių schemų arba formų laukų analizės ataskaitas.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

1.2.19 „IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services“

„Cloud Service Onboarding“ – tai privaloma sąrankos paslauga, apimanti produkto parengimo pagalbos, produkto konfigūravimo pagalbos ir produkto konsultavimo veiksmus, kad būtų įgalintas „Cloud Service“ naudojimas. Darbui su Kliento atstovu proceso metu priskiriamas paslaugos paleidimo konsultantas, kuris teiks diegimo patarimus ir rekomendacijas. „Cloud Service“ siūlo tris (3) nuotoliniu būdu teikiamas „Onboarding Services Setup“ paslaugas, skirtas „Premium Edition“, kuriomis reikia pasinaudoti per devyniasdešimt (90) dienų:

- „Onboarding Services“ („Digital Analytics“, „Tealeaf CX on Cloud“ ir „Tealeaf CX Overstat“)**
 - Iki šimto aštuonių (108) Paslaugų valandų, skirtų patarimams dėl IBM skaitmeninės analizės žymų, įskaitant „Lifecycle Insights“ („LiveMail“, „Lifecycle“, „Digital Data Feed“ ir „Multi-Channel“), diegimo bei Produktų rekomendacijoms vienai (1) prekės ženklo domeno interneto svetainei arba vienai (1) mobilijai programai.
 - Iki šimto (100) „IBM Tealeaf CX on Cloud SDK“ ir „IBM Tealeaf CX Overstat Services“ valandų vienam (1) žiniatinklio arba mobiliosios programos pakartotinio leidimo naudojimui. Į „IBM Tealeaf CX Overstat“ konfigūraciją ir „Tealeaf“ veikimo analizę gali būti įtraukta:
 - iki penkių veiksmų (t. y., atsiskaitymo, registracijos ar kainos siūlymo proceso) naudojimo atvejo kanalo ataskaita;
 - anksčiau paminėto naudojimo atvejo veiksmo anuliavimo ataskaitos, išskaidytos pagal įvairius vartotojų / klientų atributus, pvz., naršyklę, vartotojo tipą, operacinę sistemą ir platformą;
 - naudojimo atvejo veiksmo problemų ataskaitos, t. y. prekės įtrauktos į prekių krepšelį, bet krepšelis klaidingai ištuštintas;
 - klaidų pranešimai apie vartotojo / kliento arba sistemos / taikomosios programos klaidas ir jų įtaką proceso užbaigimui;
 - „IBM Tealeaf CX Overstat“ atributų konfigūravimas, pagal kurį naršyklėje ir platformoje galima teikti patobulintas spalvinių schemų arba formų laukų analizės ataskaitas.
 - Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.
- „Onboarding Services“ („Digital Analytics“)**
 - Iki šimto aštuonių (108) Paslaugų valandų, skirtų patarimams dėl IBM skaitmeninės analizės žymų, įskaitant „Lifecycle Insights“ („LiveMail“, „Lifecycle“, „Digital Data Feed“ ir „Multi-Channel“), diegimo bei Produktų rekomendacijoms vienai (1) prekės ženklo domeno interneto svetainei arba vienai (1) mobilijai programai.
 - Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.
- „Onboarding Services“ („Tealeaf CX on Cloud“ ir „Tealeaf CX Overstat“)**
 - Iki šimto (100) „IBM Tealeaf CX on Cloud SDK“ ir „IBM Tealeaf CX Overstat Services“ valandų vienam (1) žiniatinklio arba mobiliosios programos pakartotinio leidimo naudojimui. Į „IBM Tealeaf CX Overstat“ konfigūraciją ir „Tealeaf“ veikimo analizę gali būti įtraukta:
 - iki penkių veiksmų (t. y., atsiskaitymo, registracijos ar kainos siūlymo proceso) naudojimo atvejo kanalo ataskaita;

- anksčiau paminėto naudojimo atvejo veiksmo anuliavimo ataskaitos, išskaidytos pagal įvairius vartotojų / klientų atributus, pvz., naršyklę, vartotojo tipą, operacinę sistemą ir platformą;
- naudojimo atvejo veiksmo problemų ataskaitos, t. y. prekės įtrauktos į prekių krepšelį, bet krepšelis klaidingai ištuštintas;
- klaidų pranešimai apie vartotojo / kliento arba sistemos / taikomosios programos klaidas ir jų įtaką proceso užbaigimui;
- „IBM Tealeaf CX Overstat“ atributų konfigūravimas, pagal kurį naršyklėje ir platformoje galima teikti patobulintas spalvinių schemų arba formų laukų analizės ataskaitas.
- Ataskaitų apie atliekamus veiksmus funkcijos konfigūravimas ir integravimas „IBM Universal Behavior Exchange“.

1.3 Akceleravimo paslaugos

1.3.1 „IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support“

„Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support“ yra nuotoliniu būdu teikiama prenumeratos paslauga. Kiekviena įsipareigojimo teisė suteikia Klientams paskirtą techninio palaikymo išteklių dešimties (10) val. per mėnesį laikotarpiams. Techninio palaikymo išteklius padės Klientams nustatyti problemas, rekomenduos prevencinius veiksmus ir padės spręsti problemas. Asmeniniams poreikiams pritaikytos paslaugos apima aktyvią prevencinę techninę priežiūrą, kliento rinką ir verslą atitinkančias rekomendacijas ir našumo didinimą, naudojant pasiūlymą. Ši paslauga veikia lygiagrečiai su „Watson Customer Experience Analytics“ prenumerata, o nepanaudotos valandos į kitą mėnesį neperkeliamos.

1.3.2 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: produktų laikymo ekspertas apie visų sprendimo teikiamų pranašumų išnaudojimą (16 val.)

Ši tęstinė paslauga suteikia 16 valandų nuotoliniu būdu teikiamų geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Paslaugą galima įsigyti likusiems „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ prenumeratos laikotarpio mėnesiams skaičiuojant nuo įsigijimo datos. Jos apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo įtakos analizę. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą.

1.3.3 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: produktų laikymo ekspertas apie visų sprendimo teikiamų pranašumų išnaudojimą (40 val.)

Ši tęstinė paslauga suteikia 40 valandų nuotoliniu būdu teikiamų geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Paslaugą galima įsigyti likusiems „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ prenumeratos laikotarpio mėnesiams skaičiuojant nuo įsigijimo datos. Jos apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo, ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo įtakos analizę. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą.

1.3.4 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: produktų laikymo ekspertas apie visų sprendimo teikiamų pranašumų išnaudojimą (60 val.)

Ši tęstinė paslauga suteikia 60 valandų nuotoliniu būdu teikiamų geriausios praktikos ir analizės paslaugų kiekvieną mėnesį. Paslaugą galima įsigyti likusiems „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ prenumeratos laikotarpio mėnesiams skaičiuojant nuo įsigijimo datos. Ji apima duomenų fiksavimo konfigūravimą, duomenų tikrinimo, ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą, verslo įtakos analizę ir duomenų mokslo paslaugas. Nepanaudotos valandos neperkeliamos iš vieno mėnesio į kitą.

1.3.5 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vertinimas: lygindami savo verslo KPI ir dabartinį našumą, kurkite klientų patirties tobulinimo prioritetų nustatymo planą

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga teikia 40 val. paslaugų, kurių metu daugiausia dėmesio skiriama verslo ir IT tikslų laikymuisi gerinti. Prioritetas teikiamas žiniatinklio svetainės problemoms, pagrįstoms verslo poveikiu, taip pat suteikiamas prevencinis problemos sprendimas. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.6 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: „Premium“ konsultacijos apie konfigūravimą, diegimą ir produktus (12 mėn.)

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga teikia 960 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą ir tęstinį geriausios praktikos bei analizės paslaugos teikimą 12 mėn. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų, kurios apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Gerosios praktikos paketas suteikia 80 valandų klientų patirties tyrimo ir verslo poveikio analizės. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 40 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir poveikio verslui analizę. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.7 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: mobiliosios taikomosios programos integravimo patarimai, planavimas ir konfigūravimas

Šią nuotoliniu būdu teikiamą paslaugą galima įtraukti prie bet kurių kūrimo ir analizės paslaugų įvykdymų, kad būtų galima integruoti su viena (1) mobiliąja programa. Jei integruoti reikia kelias Mobiliasias programas, galima įsigyti šios dalies kopijų. Ši Paslauga apima 48 val. nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų, kurios leidžia naudotis „Mobile SDK“ sąranka. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.8 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: konsultacijos apie „Essentials“ konfigūraciją, diegimą ir produktus (6 mėn. ir 12 mėn.)

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga teikia išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinę geriausios praktikos ir analizės paslaugą, pasiekiamą šešis (6) arba dvylika (12) mėnesių. Išplėstinis sąrankos paketas teikia 112 val. nuotoliniu būdu teikiamų išplėstinių diegimo paslaugų ir apima SDK plėtinius bei konfigūracijas, reikalingas norint patenkinti tinkinto duomenų surinkimo poreikius, optimizuoti SDK, pakartoti konfigūraciją (daugiausia 3 naudojimo atvejais), tikrinti duomenis ir pateikti „žinomų KPI problemų analizės“ ataskaitas. Besitęsiančios geriausios praktikos ir analizės paslaugos suteikia 16 valandų per mėnesį Kliento nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų 6 arba 12 mėnesių laikotarpiui. Tai apima besitęsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir poveikio verslui analizę.

- „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service“ teikia 208 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinį analizės paslaugos teikimą šešis mėnesius. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 212 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service“ teikia 304 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą ir tęstinį analizės paslaugos teikimą dvylika mėnesių. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.9 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: kitas klientų patirties tobulinimo žingsnis, kuriant, planuojant ir diegiant 1 išsamų naudojimo atvejį

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga diegia vieną tiesioginį naudojimo atvejį, įskaitant projekto valdymą, SDK plėtinius ir konfigūracijas, skirtas pasirinktinių duomenų fiksavimo poreikiams, optimizavimams, išplėstinėms / pasirinktinėms SDK konfigūracijoms, apibrėžto naudojimo atvejo kartojimo konfigūracijoms, duomenų tikrinimui ir 3 analizės ataskaitoms (konversijos kanalų ataskaita, klientų elgesio ataskaita, poveikio verslui ataskaita). Ši paslauga suteikia 120 valandų nuotoliniu būdu teikiamų diegimo paslaugų. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.10 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ vadovas: konsultacijos apie standartinę konfigūraciją, diegimą ir produktus (6 mėn. ir 12 mėn.)

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga teikia išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą ir tęstinę geriausios praktikos bei analizės paslaugą, pasiekiamą šešis (6) arba dvylika (12) mėnesių. Išplėstas sąrankos paketas suteikia 112 valandų nuotoliniu būdu teikiamų išplėstų diegimo paslaugų, kurios apima SDK plėtinius ir konfigūracijas pasirinktinio duomenų fiksavimo poreikiams patenkinti, SDK

optimizavimus, pakartojimų konfigūraciją (iki 3 naudojimo atvejų), duomenų patikras ir žinomų problemų KPI analizės ataskaitas. Gerosios praktikos paketas suteikia 80 valandų klientų patirties tyrimo ir verslo poveikio analizės. Besitęsianti geriausia praktika ir analizės paslaugos suteikia Klientui galimybę naudotis paslauga 40 valandų per mėnesį per šešių arba dvylikos mėnesių laikotarpį. Tai apima beistėsiančią duomenų fiksavimo konfigūraciją, duomenų patikrą ir ataskaitų konfigūravimą, klientų patirties tyrimą ir verslo poveikio analizę.

- „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service“ teikia 432 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą ir tęstinį geriausios praktikos ir analizės paslaugos teikimą šešis mėnesius. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 212 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.
- „Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service“ teikia 672 val. paslaugų, kurios apima išplėstinį sąrankos paketą, geriausios praktikos paketą ir tęstinį geriausios praktikos ir analizės paslaugos teikimą dvylika mėnesių. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 395 dienoms nuo susitarimo pradžios, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.11 „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics“ seminaras: dažniausiai klientų patiriamų problemų stebėjimas, aptikimas ir sprendimas

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia 16 val. paslaugų, įskaitant aktyvų žinomų svetainės problemų stebėjimą realiuoju laiku, įspėjimų kūrimą bei ataskaitas apie populiariausiųjų perkėlimą. Šios Paslaugos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsipareigojimo pradžios datos, neatsižvelgiant į tai, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.12 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ vertinimas: vaizdo ir teksto turinio pakeitimų svetainėje rezultatų vertinimas, siekiant paskatinti būsimus dizaino sprendimus

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 48 val. nuotolinių konsultacijų ir analizės, siekiant padėti nustatyti, kaip naujas dizainas, patobulinimas arba taikymas paveikė naršymą, lankytojo elgesį ir bendrąjį svetainės našumą. Šią analizę galima atlikti tik tada, jei yra būtinosios „Watson Customer Experience Analytics“ ataskaitos ir metrikos, fiksuojančios duomenis prieš pakeičiant dizainą ir po to. Analizės pradžioje Klientas turi pateikti išankstines sąlygas, įskaitant datų diapazonus, informaciją apie atliktus keitimus, ir nurodyti bet kokį žymėjimą / sekimą, kuris leistų peržiūrėti šiuos keitimus su nurodytu „Watson Customer Experience Analytics“ ID. Paslaugos įsigijamos pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.13 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ vertinimas: konversijų, pajamų ir operacijų spartos didinimas, atliekant pirkimo auditą

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 40 val. šių paslaugų: aukšto lygio analizę, kuri padės geriau suprasti konversijų našumą Kliento svetainėje, nustato pagrindinės svetainės našumo metrikos pagrindą, teikia įžvalgų apie lankytojų elgseną ir nurodo svetainės našumo gerinimo galimybes svarbiausiuose konversijos taškuose. Paslaugos įsigijamos pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.14 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ seminaras: didesnio klientų skaičiaus pritraukimas tobulinant ir optimizuojant konversijų procesą

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 48 val. nuotolinių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų, analizės ir rekomendacijų dėl Kliento nurodyto konversijos proceso. Panaudoja išplėstinę analizę, kad klientas geriau suprastų svetainės pateikiamus rezultatus, nustatytų pagrindines problemas ir mažėjimo klausimus. Prieš įtraukiant, su nurodytu procesu susiję Kliento puslapiai turi būti pažymėti unikaliomis puslapio identifikavimo reikšmėmis. Paslaugos įsigijamos pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.15 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ seminaras: išsiaiškinkite savo geriausias produktų linijas ir segmentų tendencijas, kad paskatintumėte investicijas, reklamavimą ir kampanijas

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 40 val. nuotolinių apžvalgos konsultacijų, geriausios praktikos patarimų ir rekomendacijų, kaip naujinti Kliento analizės „Category Definition File“ (CDF). Seminaras neapima IBM faktinio CDF naujinimo. Paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.16 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ seminaras: patobulinkite žymėjimą, kad sužinotumėte daugiau apie savo klientus ir paskatintumėte geresnį pagal asmeninius poreikius

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 48 val. nuotolinių konsultacijų ir išsamiai patikrina Kliento pradinės analizės žymėjimo būseną. Paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.17 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ seminaras: išlaikykite klientų dėmesį optimizuodami svarbiausius tinklalapius

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 40 val. nuotolinių konsultacijų ir analizės, siekiant nustatyti Kliento pasirinkto puslapio arba puslapio tipo efektyvumą (daugiausia 30 vieno puslapio tipo puslapių), įskaitant, be apribojimų, pagrindinį puslapį, rinkodaros nukreipimo puslapius, produktų puslapius arba produktų kategorijos puslapius. Paslauga įsigyjama pagal įsipareigojimą, o jos galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.18 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ seminaras: suteikite savo verslui pranašumo prieš konkurentus pritaikydami naujausias geriausios našumo vertinimo praktikos rekomendacijas

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 40 val. nuotolinių konsultacijų, skirtų išsiaiškinti Kliento įmonės poreikius ir rekomenduoti strateginio žymėjimo naujinius. Klientas ir toliau bus atsakingas už faktinį naujinimą arba žymėjimo naujinimų taikymą. Šiuo atveju IBM techninės priežiūros komandų pagalba neteikiama. Paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.19 „IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics“ seminaras: apsisaugokite nuo el. prekybos pajamų praradimo užtikrindami sėkmingą atsiskaitymą

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 48 val. nuotolinių konsultacijų, geriausios praktikos patarimų, analizės ir rekomendacijų dėl nustatyto atsiskaitymo proceso. Reikalaujama, kad puslapių peržiūrų žymos, turinčios unikalias puslapio identifikavimo reikšmes, būtų įdiegtos kiekviename apmokėjimo proceso puslapyje prieš įsipareigojant. Paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

1.3.20 „IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services“

Ši nuotoliniu būdu teikiama paslauga suteikia iki 20 val. nuotolinių konsultacijų. Paslaugos pobūdis apibrėžiamas Kliento ir IBM analitiko diskusijoje. Paslaugų atlikimo galimybę privalo patvirtinti IBM analitikas. Paslaugos įsigyjamoms pagal įsipareigojimą, o jų galiojimo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos arba nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „Cloud Service“ (skaičiuojama nuo vėlesnės datos), nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

Svetainėje <http://ibm.com/dpa> pateikiame IBM Duomenų tvarkymo priede (DTP) ir toliau esančiose nuorodose pateikiame (-uose) Duomenų tvarkymo bei apsaugos duomenų lape (-uose) (vadinamame (-uose) duomenų lapu (-ais) arba DTP įrodymu (-ais) pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos apsaugos galimybės, susijusios su Turinio, kuris gali būti tvarkomas, tipais,

atliekamais tvarkymo veiksmams, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei gražinimo specifika. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM pateikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultata padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Neveikiančios paslaugos apibrėžimas, pretenzijos pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama IBM „SaaS“ palaikymo apžvalgoje, kurią galima rasti adresu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Prieinamumas	Kreditas (mėnesio prenumeratos mokesčio %*)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokėstis – tai sutarta mėnesio kaina, dėl kurios teikiama pretenzija.

3.2 Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas, įskaitant palaikymo centro kontaktinę informaciją, palaikymo teikimo valandas, atsakymo laiką ir kitą su palaikymu susijusią informaciją bei procesus, galima rasti IBM palaikymo vadove, pateikiamame adresu <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>, pasirinkus „Cloud Service“.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ mokesčio apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Įvykis yra konkretaus įvykio, kurį apdoroja „Cloud Service“ arba kuris susijęs su „Cloud Services“ naudojimu, atvejis.

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

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

daugiau Kliento svetainių, teises. Vienas milijonas CX įvykių yra lygus penkiems milijonams Skaitmeninių įvykių.

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

- **Įsipareigojimas** – tai profesionali arba mokymo paslauga, susijusi su „Cloud Services“.
- **Pajamų konvertavimo vienetas (PKV)** – tai nuo valiutos nepriklausomas Pajamų sumos matas, konvertuotas į PKV pagal konvertavimo vienetų lentelę (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- **Rinkodaros parodymai** – tai kiekvienas skelbimo arba reklamjuostės parodymas tinklalapyje, kurį tvarko arba apdoroja „Cloud Service“.
- **Sąveikos** – tai matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service. Sąveika – tai „Cloud Service“ gauta skaitmeninė sąveika su taikomąja programa, ar tinklo lygiu (pvz., užklauso ir atsako pora („Atitiktis“) per http arba https) ar kitaip. Reikia įsigyti teises, pakankamas bendram Sąveikų skaičiui apdoroti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento TSD arba Operacijų dokumente.
- **Serverio iškvietimas** – tai įvykus pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas, „Cloud Service“ perduoti ir apdoroti duomenys.

Kai nurodytas perviršio paketų kiekis, perviršiu bus taikomas mokestis už visų paketų skaičių, kuris padengtų naudojimosi perviršį.

4.2 Nuotolinių paslaugų mokesčiai

Nuotolinės paslaugos mokesčio galiojimas baigsis praėjus 90 dienų nuo įsigijimo dienos, neatsižvelgiant į tai, ar nuotoline paslauga buvo pasinaudota.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms pagrindinėms debesies sutartims) įvykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Įgalinimo programinė įranga

Įgalinimo Programinė įranga pateikiama Klientui laikantis šių sąlygų:

Įgalinimo programinė įranga	Taikomos licencijos sąlygos (jei yra)
„IBM Digital Analytics SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
„IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
„IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
„IBM Tealeaf UI Capture SDK“	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Ne IBM paslaugos (pateikiamos tokios, kokios yra)

„Google“ žemėlapiai, „Neustar“, „Afilias“, „Slack AP“, „WalkMe“, „Ghostery“

5.3 Duomenų išsaugojimas

„Cloud Service“ bus pasiekiami konkretūs „Cloud Service“ duomenų elementai:

- 800 dienų žiniatinklio analizės ataskaitų duomenys; 365 dienų elgsenos ataskaitos duomenys.
- Iš viso dvi (2) dienos seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimo, skirto „IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition“.
- Iš viso septynios (7) dienos seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimo, iš viso trisdešimt (30) dienų naudojimo analizės („heatmaps“) duomenų saugojimo („Duomenų saugojimo laikotarpis), skirto „IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition“.

- Iš viso keturiolika (14) dienų seanso pakartotinio leidimo duomenų saugojimo, iš viso devyniasdešimt (90) dienų naudojimo analizės („heatmaps“) duomenų saugojimo („Duomenų saugojimo laikotarpis), skirto „IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition“.
- Dvi (2) dienos seanso pakartotinio leidimo saugojimo ir iš viso trisdešimt (30) dienų naudojimo analizės („heatmaps“) duomenų saugojimo („Duomenų saugojimo laikotarpis), skirto „IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Edition“.

Pasibaigus Duomenų saugojimo laikotarpiui, šie duomenų elementai gali būti pašalinti iš IBM tinklo ir sistemų ir IBM bet koku atveju gali sunaikinti visas šių duomenų elementų kopijas ir visus kitus susijusius Kliento duomenis per 30 dienų po prenumeratos laikotarpio nutraukimo arba galiojimo pabaigos. Klientas saugos viso naudoti pateikto turinio, susijusio su „Cloud Service“, kopijas.

5.4 Nuorodos į trečiųjų šalių svetaines ar kitas paslaugas

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

5.5 „IBM Digital Analytics Benchmark Service“

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

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

5.6 Apsaugos atsakomybė

IBM pasilieka teisę pritaikyti toliau išvardytas taisykles siekdama išlaikyti „Cloud Service“ kokybę ir vientisumą. „IBM Watson Customer Experience Analytics“ sprendimo Klientams bus pranešta apie visus korekcinis veiksmus, kurių IBM imsis, kaip nurodyta toliau.

5.7 Pasirengimas šventinėms dienoms

Mūsų Šiaurės Amerikos Klientams: dėl srauto apimčių universalumo per du laikotarpius – (i) diena po Padėkos dienos iki ateinančio pirmadienio ir (ii) gruodžio 24–25 d. (bendrai – „JAV šventinis laikotarpis“) – apimčių projektavimą JAV šventiniu laikotarpiu Klientas turės pateikti iki kiekvienų metų rugsėjo 30 dienos. IBM stengsis susitarti su Klientu dėl šių projekcijų pasitelkusi geriausias praktikas. Klientams, kurie nepakankamai įvertins (dvidešimt penkais (25 %) ar daugiau procentų) apimčių projekcijas JAV šventiniu laikotarpiu, bus taikomos korekcinų veiksmų priemonės.

5.8 Duomenų dydžio apribojimai

Šios „Cloud Service“ teisės suteikiamos pagal Milijoną kasmėnesinių sąveikų. Duomenų dydis apibrėžiamas kaip „Sąveika“, kai maksimalus duomenų Sąveikos dydis yra 2 MB. Sąveikos, viršijančios 2 MB, bus suapvalintos iki paskesnio Sąveikos padidėjimo ir įskaičiuotos į Kliento bendrą Milijono kasmėnesinių sąveikų teisių skaičių. Klientams, kurių sąveikos viršys 2 MG, bus taikomi vienas ar keli korekciniai veiksmai. Klientui viršijus savo bendrą Milijono kasmėnesinių sąveikų duomenų dydžio teisių skaičių, bus taikomas perviršio mokestis. Pastaba: duomenų dydžio apribojimai netaikomi „Akamai“ arba „Hybrid“ klientams.

5.9 Korekcinų veiksmų priemonės

Gali būti imtasi šių korekcinų veiksmų priemonių:

- Ribojimas: ribojimas yra duomenų pavyzdžių rinkimo veiksmas.
- Nutraukimas: veiksmas, kai visi kliento duomenys visiškai negali patekti į „IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud“ infrastruktūrą.
- Duomenų elemento modifikavimas: modifikuojami duomenų elementai (elgsenos įvykiai, populiarūs atributai, veiksmo atributai, seanso atributai) siekiant ištaisyti duomenų netikslumus.
- Klientams, nesilaikantiems pasiruošimo šventinėms dienoms skirtų gairių ir procedūrų, PLS kreditai nebus teikiami.

5.10 Duomenų vienodinimo mokesčiai

Jei Klientui naudojant „IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics“ metinės prenumeratos laikotarpiu faktinis „Cloud Service“ naudojimas dvylika (12) kartų viršys Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus Operacijų dokumente. Jei Klientui naudojant „IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics“ faktinis naudojimas bet kurį ketvirtį (pagal kalendorinius metus skaičiuojant nuo sausio 1 d.) tris (3) kartus viršys Operacijų dokumente nurodytas teises, Klientui bus išrašyta sąskaita už perviršį pagal perviršio įkainius, nurodytus taikomame Operacijų dokumente.

5.11 Jokios Informacijos apie asmens sveikatą ar Reguliuojamo turinio

„Cloud Service“ nesukurta, kad atitiktų HIPAA, ir negali būti naudojama jokiai Informacijai apie asmens sveikatą perduoti arba saugoti.

Kuriant „Cloud Service“ nesiekta atitikti Mokėjimo kortelių pramonės („Payment Card Industry“ – PCI) standarto ir jos negalima naudoti jokiai PCI informacijai perduoti arba saugoti.

„Akamai“ klientai negali siųsti domenų su PCI informacija.

6. Pagrindinės sąlygos

6.1 Duomenų naudojimas

Toliau nurodytas teiginys laikomas svarbesniu už bet kuriuos jam prieštaraujančius bazinių „Cloud Service“ sąlygų tarp šalių Turinio ir Duomenų apsaugos skyriuose nurodytus teiginius: IBM nenaudos arba neatskleis Klientui naudojant „Cloud Service“ gautų rezultatų, kurie yra unikalūs jūsų Turinio (Ižvalgų) rezultatai ar kitaip identifikuoja Klientą. Tačiau IBM gali naudoti Turinį ir kitą iš Turinio teikiant „Cloud Service“ gautą informaciją (išskyrus tuomet, kai naudojama „Insights“), iš kurios pašalinami asmens identifikatoriai taip, kad jokių asmens duomenų nebebūtų galima priskirti konkrečiam asmeniui nepanaudojant papildomos informacijos. IBM naudos tokius duomenis tik tyrimų, testavimo ir pasiūlymo kūrimo tikslais.