

IBM Watson Customer Experience Analytics

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Watson Customer Experience Analytics* umożliwia rejestrację i analizę danych klienta oraz zarządzanie nimi w celu uzyskania informacji o cyfrowej ścieżce zakupowej i doświadczeniu klienta w całym jego cyklu życia. W skład usługi IBM Watson Customer Experience Analytics wchodzi wymienione poniżej edycje i usługi tworzące rozwiązania:

- 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

* Odniesienia do oferty IBM Watson Customer Experience bez wskazanej konkretnej edycji dotyczą wszystkich edycji.

1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

Usługa IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, dostępna w ramach miesięcznej subskrypcji, obejmuje następujące komponenty:

- **Analityka cyfrowa:** umożliwia zarządzanie marketingiem cyfrowym z użyciem paneli kontrolnych i testów porównawczych dostępnych w sieci WWW i na urządzeniach mobilnych, obliczanie zwrotu z inwestycji dla poszczególnych kanałów marketingowych, wykonywanie analiz ad hoc na właściwościach cyfrowych, a także opracowywanie planów ukierunkowanego marketingu na podstawie czynności wykonywanych przez użytkowników odwiedzających serwisy.
- **Cyfrowe raporty analityczne,** które można dostosować do pięciu kategorii branżowych: treści cyfrowych, treści cyfrowych/handlu, usług finansowych, podróży i handlu detalicznego. Raporty te można również dostosować tak, aby uzyskać widoki będące odmianami ich wersji podstawowych. Klient może tworzyć raporty ad hoc na podstawie zgromadzonych analitycznych danych cyfrowych.
- **Analizy ścieżek zakupowych:** wizualizacja ścieżek zakupowych klienta na różnych urządzeniach, w różnych kanałach i w różnych punktach kontaktu.
- **Przeszukiwanie i odtwarzanie sesji:** możliwość wyświetlania zarejestrowanych sesji mobilnych i WWW w celu poznania i usunięcia problemów z aplikacjami i utrudnień, z którymi spotyka się klient.

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

- a. Na podstawie oceny dokonanej przez IBM Klient otrzyma maksymalnie 50 (pięćdziesiąt) Identyfikatorów Klienta w celu realizacji potrzeb związanych z analizą cyfrową. Kolejne Identyfikatory Klienta – powyżej 50 (pięćdziesięciu) – będą podlegały opłacie.
- b. Opłata za subskrypcję obejmuje uprawnienia dla 50 Autoryzowanych Użytkowników. Dla kolejnych Autoryzowanych Użytkowników powyżej tej bazowej liczby 50 można dokupić dodatkowe uprawnienia, nabywając usługę Behavioral Analytics Additional Users.
Autoryzowany Użytkownik to unikalna osoba, która uzyskała dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków.
- c. Dla funkcji analizy ścieżki zakupowej klienta nie ma ograniczenia liczby użytkowników.
- d. 4 (cztery) marketingowe wsteczne okresy przypisania na Identyfikator Klienta. Klient może skorygować ustawienia (długość okresu i logikę przypisania) dla 3 (trzech) okien, ale 1 (jedno) okno ma ustawienia stałe: okres 1 (jednego) dnia i logikę przypisania ostatniego kliknięcia.

- e. Usługa IBM Digital Analytics Benchmark – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta.
- f. Usługa IBM Digital Analytics Digital Data Exchange – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta.
- g. Usługa IBM Digital Analytics Export – na każdy Identyfikator Klienta.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support – stosownie do przypadku, na każdy Identyfikator Klienta. Może obowiązywać opłata migracyjna.
- i. Przechowywane „Dane Raportów” dla Identyfikatora Klienta obejmują raporty standardowe i ad hoc dotyczące sprawdzonych procedur oraz panele kontrolne, które są przetwarzane przez Usługi Przetwarzania w Chmurze. Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie przechowywać Raporty ad hoc Klienta przez 800 dni od ostatniej daty okresu raportowania zdefiniowanego w raporcie. Ten tryb przechowywania będzie mieć również wpływ na niestandardowe widoki raportów. Uwaga: dane i segmenty dotyczące Metryk Sprzedaży będą przechowywane przez Okres Subskrypcji.
- j. Dane raportów z analiz cyfrowych dla łącznie 800 (ośmiuset) dni.
- k. Przechowywanie danych umożliwiających odtworzenie sesji przez łącznie 2 (dwa) dni.
- l. Przechowywanie wszelkich danych usługi IBM Universal Behavior Exchange (UBX) przesłanych do usługi Watson Customer Experience Analytics przez 800 dni.
- m. Przechowywanie raportów z analizy ścieżek zakupowych przez 800 dni od ostatniej daty okresu raportowania zdefiniowanego w raporcie.

- Funkcjonalność Testowych Identyfikatorów Klienta usługi IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition na potrzeby analiz cyfrowych

Klient otrzyma łącznie 1 (jeden) Identyfikator Klienta w celach związanych z testowaniem usługi w środowisku pozaprodukcyjnym (zwany dalej „Testowym Identyfikatorem Klienta”). Każdy Klient może zażądać dodatkowych Testowych Identyfikatorów Klienta w łącznej liczbie 10 (dziesięciu). W tym celu należy się skontaktować z działem Wsparcia Technicznego pod adresem cm_support@us.ibm.com. Dla Testowych Identyfikatorów Klienta liczba Wywołań Serwera jest ograniczona do 100 000 dziennie. W przypadku otrzymania w ciągu jednego dnia ponad 100 000 Wywołań Serwera IBM może natychmiast wstrzymać gromadzenie danych dla Testowego Identyfikatora Klienta. Jako że Testowe Identyfikatory Klientów są przeznaczone wyłącznie do celów testowych, umożliwiają korzystanie z ograniczonej liczby funkcji, a dane zgromadzone i przetworzone dla tych identyfikatorów będą przechowywane przez maksymalnie 5 (pięć) tygodni. Klient może uzyskać dostęp do raportów dotyczących danych Testowego Identyfikatora Klienta za pośrednictwem rozwiązania IBM Watson Customer Experience Analytics. Dane rejestracyjne gości nie są dostępne w raportach dla Testowych Identyfikatorów Klientów. Raporty testowe są dezaktywowane, a wszystkie dane testowe usuwane w przypadku wystąpienia jednego z następujących zdarzeń: (a) przez 30 (trzydzieści) kolejnych dni do Testowego Identyfikatora Klienta nie logował się żaden użytkownik; (b) przez 30 (trzydzieści) kolejnych dni do Testowego Identyfikatora Klienta nie wysłano żadnych danych. Po 6 (sześciu) kolejnych miesiącach braku aktywności Testowy Identyfikator Klienta zostanie całkowicie usunięty.

- **Funkcjonalność analiz cyfrowych IBM Watson Customer Experience Analytics z edycji Essentials**

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

raporty definiowane przez użytkowników, korzystając z interfejsu użytkownika usługi IBM Watson Customer Experience Analytics.

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

- **Funkcjonalność IBM Universal Behavior Exchange**

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

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

Usługa IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition zawiera wszystkie możliwości oferowane przez edycję Essentials w zakresie funkcji, Testowych Identyfikatorów Klienta, danych raportów, Autoryzowanych Użytkowników i okresu przechowywania danych, a ponadto udostępnia raporty behawioralne i przechowywanie tych danych:

- Analizy zachowań i łatwości używania: dane o zachowaniach i łatwości używania (mapy termiczne) dotyczące aplikacji WWW i aplikacji dla urządzeń mobilnych, interakcji, informacji podawanych przez urządzenia oraz zawartości użytkownika są rejestrowane i wysyłane do Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- Analiza trudności poznawczych: automatyczne wykrywanie trudności, generowanie alertów, gromadzenie wiedzy i przekazywanie Klientowi informacji umożliwiających dostosowanie wartości progowych na wskazanych przez niego stronach aplikacji WWW i aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Dane raportów behawioralnych z łącznie 365 (trzystu sześćdziesięciu pięciu) dni.
- Przechowywanie danych umożliwiających odtworzenie sesji przez łącznie 7 (siedem) dni.
- Przechowywanie danych dotyczących łatwości używania (map termicznych) przez łącznie 30 (trzydzieści) dni.

Opłaty za subskrypcję usługi Standard Edition obejmują następujące pozycje:

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

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

Usługa IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition zawiera wszystkie możliwości oferowane przez edycję Standard w zakresie funkcji, Testowych Identyfikatorów Klienta, danych raportów, Autoryzowanych Użytkowników i okresu przechowywania danych, a ponadto udostępnia dłuższy okres przechowywania i następującą funkcjonalność:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: subskrypcja zapewniająca dostęp do produktów IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed oraz IBM Multichannel Analytics.
- Przechowywanie danych umożliwiających odtworzenie sesji przez łącznie 14 (czternaście) dni.
- Przechowywanie danych dotyczących łatwości używania (map termicznych) przez łącznie 90 (dziewięćdziesiąt) dni.

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

Usługa IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition została zaprojektowana z myślą o programistach aplikacji dla urządzeń mobilnych. Ułatwi im ona samodzielne wdrażanie procesów analizy zachowań i łatwości używania z podstawowego zakresu funkcji produktu Watson Customer Experience Analytics oraz zapewni związane z tym poradnictwo. Edycja ta, dostępna w ramach miesięcznej subskrypcji, obejmuje następujące komponenty:

- 1 (jeden) Milion Zdarzeń CX na potrzeby nabytej usługi IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition.
- 5 (pięciu) Autoryzowanych Użytkowników.

- Dane raportowe dotyczące zachowań z 12 (dwunastu) miesięcy.
- Przechowywanie danych umożliwiających odtworzenie sesji przez 2 (dwa) dni.
- Przechowywanie danych dotyczących łatwości używania (map termicznych) przez 30 (trzydzieści) dni.
- Uprawnienia dostępu do forum wsparcia.

Należy pamiętać, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie obejmuje uznań z tytułu Umów dotyczących Poziomu Usług.

a. Dostępność centrum przetwarzania danych usługi IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

Usługa w wersji Basics Edition jest udostępniana z centrum w Niemczech. Jeśli Klient chce je zmienić (o ile inne centra są dostępne), musi nabyć nowe uprawnienie. W takim przypadku będzie ponosić wyłączną odpowiedzialność za migrację swojej konfiguracji. Danych usługi Basics Edition nie można przenosić między centrami przetwarzania danych.

1.2 Usługi Opcjonalne

1.2.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

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

- 7 (siedem) dodatkowych dni;
- 14 (czternaście) dodatkowych dni;
- 21 (dwadzieścia jeden) dodatkowych dni;
- 49 (czterdzieści dziewięć) dodatkowych dni;
- 77 (siedemdziesiąt siedem) dodatkowych dni;
- 105 (sto pięć) dodatkowych dni.

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

Subskrypcja IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights zapewnia dostęp do produktów IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed oraz IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

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

b. IBM LIVEmail

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

c. IBM Digital Data Feed

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

d. IBM Digital Analytics Multichannel

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

- Multichannel Import
- Visitor Registration Fields Import

- Data Extensions Import. Liczba operacji importu Rozszerzeń Danych dla Identyfikatora Klienta została określona w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

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

Jest to usługa oparta na modelu chmury hybrydowej, która umożliwia Klientowi wysyłanie danych dotyczących swojego ruchu sieciowego do Usługi Przetwarzania w Chmurze w celu przeprowadzenia dodatkowej analizy zachowań klientów. Rozwiązanie to umożliwia bierne przechwytywanie danych o ruchu w sieci dotyczących wszystkich sesji klientów. Klient może konfigurować i oceniać zdarzenia w celu śledzenia błędów sieci i serwera oraz monitorowania problemów dotyczących wydajności, które mają wpływ na doświadczenia klientów. Ponadto Klient może przeprowadzać szczegółowe analizy sesji w celu oceny danych dotyczących żądań i odpowiedzi w formacie HTML, aby zrozumieć podstawowe przyczyny trudności napotykanych przez klientów. Rozwiązanie to wymaga zainstalowania i utrzymywania prostej lokalnej infrastruktury, która jest potrzebna do przekazywania ruchu w sieci do środowiska chmury.

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia:

- Dane Przechwycone z Sieci przechowywane przez 7 dni kalendarzowych z przewijaniem.
- Aplikację Passive Capture przechytującą wszystkie żądania i odpowiedzi z aplikacji WWW.
- Aplikację Data Transport, która przetwarza dane dotyczące żądań i odpowiedzi, filtruje lub szyfruje dane wrażliwe i kieruje dane do usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

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

Opcja ta umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas. Jest dostępna w następujących pakietach, stanowiących przedłużenie okresu przechowywania dostępnego w ramach podstawowej subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data, wynoszącego 7 dni:

- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 7 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 14 dni z przewijaniem).
- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 14 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 21 dni z przewijaniem).
- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 21 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 28 dni z przewijaniem).
- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 49 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 56 dni z przewijaniem).
- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 77 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 84 dni z przewijaniem).
- Przedłużenie okresu przechowywania Danych Przechwyconych z Sieci o dodatkowych 105 dni kalendarzowych z przewijaniem (Przechwycone Dane Raportowe będą przechowywane w pamięci masowej łącznie przez maksymalnie 112 dni z przewijaniem).

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze umożliwia Klientom wysyłanie danych sieciowych firmy Akamai, takich jak kody błędów, dane BOT i dane dotyczące ruchu zapisane w pamięci podręcznej, do usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Wzbogaca to dane dostępne dla tej usługi oraz pomaga Klientom w analizie i doskonaleniu doświadczeń użytkowników. Klient musi być klientem firmy Akamai. Liczba użytkowników mających dostęp do tej usługi jest ograniczona do liczby użytkowników objętych podstawową subskrypcją Klienta na usługę Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. W ramach opłaty za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient uzyskuje dostęp do Danych Przechwyconych przez 7 (siedem) dni kalendarzowych z przewijaniem. Uprawnienia do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze są oparte na Milionie Interakcji Miesięcznie. Interakcja oznacza żądanie HTTP „Wejście” wysłane do serwera Akamai w celu uzyskania dostępu do obiektu. Maksymalna wielkość Wejścia Akamai wynosi 100 KB wysłanych danych. Jeśli

wielkość Wejścia Akamai przekracza 100 KB, to wielkość łącznej liczby Wejść Akamai zostanie podzielona przez 100 KB i zaokrąglona w górę do liczby całkowitej w celu określenia łącznej liczby Interakcji liczonych dla uprawnień Klienta określonych w Milionach Interakcji Miesięcznie. W przypadku przekroczenia przez Klienta łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie wynikającej z uprawnień będą naliczane opłaty za przekroczenie limitu.

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

Opcja ta umożliwia Klientowi przechowywanie niektórych elementów danych przez dłuższy czas. Jest to opcja dostępna w określonych poniżej pakietach, które stanowią przedłużenie okresu Przechowywania Danych Przechwyconych dostępnego w ramach podstawowej subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, wynoszącego 7 (siedem) dni kalendarzowych. Określona dla Klienta liczba dni kalendarzowych Przechowywania Danych Przechwyconych z przewijaniem dla podstawowej subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics i dla dodatku Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector powinna być taka sama.

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

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

Opcja ta umożliwia eksportowanie sesji w oparciu o zdefiniowane kryteria. Klienci mogą eksportować sesje w różnych formatach zależnych od przypadku użycia oraz przeprowadzać analizę danych z wykorzystaniem pobranych surowych danych dotyczących sesji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Ponadto opcja ta ułatwia rozwiązywanie problemów dotyczących różnych przypadków użycia, które wymagają długoterminowych rekordów interakcji elektronicznych, ponieważ Klient może łądować wyeksportowane pliki z powrotem do interfejsu użytkownika usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics w celu odtworzenia sesji. Klient może planować i monitorować zadania związane z eksportem oraz nimi zarządzać.

Opłata za subskrypcję niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące elementy:

- Funkcja eksportu usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data w okresie przechowywania danych, który jest dostępny w ramach nabytej usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.
- Przechowywanie wyeksportowanych danych w pamięci masowej IBM Cloud Object Storage przez trzy dodatkowe dni kalendarzowe. W celu przechowywania wyeksportowanych danych przez okres dłuższy niż 3 dodatkowe dni Klient musi nabyć odrębnie odpowiednią pojemność pamięci masowej.
- Uprawnienia do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze są oparte na Milionie Interakcji Miesięcznie. Wielkość eksportowanych danych jest definiowana na podstawie Interakcji, przy czym maksymalna wielkość Interakcji dla eksportowanych danych wynosi 20 MB. Interakcje, które przekraczają 20 MB, będą zaokrąglane w górę do najbliższej wielokrotności 20 MB i wliczane do łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie, do jakiej Klient ma uprawnienia. W przypadku przekroczenia przez Klienta łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie wynikającej z uprawnień będą naliczane opłaty za przekroczenie limitu.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Rozwiązanie to umożliwia Klientom monitorowanie przeglądania zawartości przez odwiedzających w miejscach innych niż własny serwis WWW Klienta, w celu zbadania wpływu wyświetlania informacji marketingowych (np. reklam na banerach, widgetów, filmów publikowanych przez pośredników, mikroserwisów itp.) na konwersje w ich serwisach WWW.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Opcja Retention Extension umożliwia Klientom przechowywanie niektórych pobranych danych i raportów przez dłuższy czas, a w szczególności:

- przedłużenie okresu przechowywania danych dostępnego w usłudze Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics o 12 miesięcy, o ile ma to zastosowanie;
- przedłużenie okresu przechowywania raportów dostępnego w usłudze Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics o 12 miesięcy, o ile ma to zastosowanie.

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

Opcja Additional Marketing Attribution Windows umożliwia Klientowi używanie pewnej liczby dodatkowych marketingowych okresów przypisania niezależnie od ich standardowej liczby włączonej w Usługę Przetwarzania w Chmurze. Subskrybowana dodatkowa liczba marketingowych okresów przypisania jest liczbą łączną, a nie liczbą dla jednego Identyfikatora Klienta. Marketingowy okres przypisania udostępniony dla wielu Identyfikatorów Klientów liczony jest jako wiele okresów przypisania dla określonego uprawnienia.

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

Dodatkowe Identyfikatory Klienta ponad te, które są włączone w subskrypcję podstawową, Klient może nabywać w pakietach po 10, 20, 40, 80, 160 i 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Usługa Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations udostępnia następujące możliwości:

- Usługa ta automatyzuje i optymalizuje proces tworzenia spersonalizowanych sugestii produktów w serwisie WWW Klienta, w kampaniach pocztowych i innych kanałach marketingowych.
- Komponent zarządzania regułami biznesowymi umożliwia Klientowi doprecyzowanie ostatecznych rekomendacji produktu generowanych za pomocą dostępnych w rozwiązaniu algorytmów powinowactwa.
- Komponent testowy A/B umożliwia przeprowadzanie testów podziału A/B/C i D, które umożliwiają określenie względnego wpływu strategii rekomendacji produktów na konwersje odwiedzających w serwisie WWW.

Aby korzystać z tej usługi, Klient musi spełnić wymaganie wstępne, jakim jest nabycie uprawnienia do usługi Watson Customer Experience Analytics.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze udostępnia te same usługi, co Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, bez wymogu nabycia subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Opłata za subskrypcję tej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmuje następujące pozycje:

- Odpowiednia liczba Identyfikatorów Klienta (od 1 do 10) udostępniona Klientowi na podstawie oceny dokonanej przez IBM w celu realizacji potrzeb Klienta związanych z rekomendacjami.
- Usługa IBM Digital Analytics Digital Data Exchange.
- Usługa IBM Digital Analytics Import ze standardowymi modułami importu danych (Category Definition File, Enterprise Products Report i Forecast Metrics).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest modułem dodatkowym i wymaga subskrypcji na usługę IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget to rozwiązanie, które pozwala Klientowi wybierać czynności wykonywane przez odwiedzających i syndykować związane z tym dane oraz informacje dotyczące identyfikatorów segmentów do maksymalnie trzech certyfikowanych partnerów IBM w zakresie reklamy odślonowej. Dane na temat aktywności odwiedzających oraz dane dotyczące segmentów są używane przez partnerów Klienta, którzy wykorzystują je do wyświetlania odwiedzającym odpowiednich reklam po opuszczeniu serwisu WWW Klienta.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest modułem dodatkowym i wymaga subskrypcji na usługę IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations automatyzuje i optymalizuje proces tworzenia spersonalizowanych sugestii zawartości w serwisie WWW Klienta. Interfejs użytkownika usługi Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations umożliwia zdefiniowanie strategii rekomendacji zawartości oraz konkretnych reguł biznesowych Klienta zgodnie z jego wymaganiami.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze jest modulem dodatkowym i wymaga subskrypcji na usługę IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange oferuje Klientowi jeden interfejs służący do konfigurowania i wdrażania znaczników serwisów WWW i stron mobilnych. Umożliwia również zarządzanie znacznikami IBM i Partnera Handlowego IBM, które mają być wdrożone w serwisie WWW lub na stronie mobilnej Klienta. Interfejs użytkownika usługi Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange pozwala na sprawowanie bezpośredniej kontroli nad procesem znacznikowania. Użytkownik może definiować znaczniki stron i grup stron na podstawie zestawu reguł dotyczących wykonywania znaczników. Klient, który zakupił rozwiązanie Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, może zarządzać wdrażanymi obecnie i wdrożonymi wcześniej w wielu środowiskach znacznikami IBM, znacznikami Partnerów Handlowych IBM oraz niestandardowym kodem JavaScript lub kodem prawnie zastrzeżonym.

Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje udostępnienie maksymalnie 5 (pięciu) godzin zdalnych usług implementacji w celu wstępnego wdrożenia Klienta w usługę Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Usługi tracą ważność po upływie 90 dni od daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze, niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding to obowiązkowa usługa konfigurowania, łącząca pomoc w procesie udostępniania i konfigurowania produktu oraz doradztwo produktowe. Jej celem jest umożliwienie Klientowi rozpoczęcia korzystania z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który będzie współpracować z przedstawicielem Klienta w ramach całego procesu, w tym udzielać porad i wskazówek związanych z implementacją. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze oferuje 3 (trzy) świadczone zdalnie opcje konfiguracji usług wdrażania (Onboarding Services) do wersji Essentials Edition, które muszą zostać wykorzystane w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni:

a. Onboarding Services (Digital Analytics oraz Tealeaf CX on Cloud)

- Maksymalnie 40 (czterdzieści) godzin Usług analizy cyfrowej, obejmujących doradztwo w zakresie implementacji znaczników analityki cyfrowej IBM w odniesieniu do 1 (jednego) serwisu WWW na domenę marki lub 1 (jednej) aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Maksymalnie 60 (sześćdziesiąt) godzin usługi IBM Tealeaf CX on Cloud SDK dla 1 (jednego) przypadku użycia dotyczącego odtwarzania sesji WWW (stacjonarnej lub mobilnej).
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Maksymalnie 40 (czterdzieści) godzin Usług analizy cyfrowej, obejmujących doradztwo w zakresie implementacji znaczników analityki cyfrowej IBM w odniesieniu do 1 (jednego) serwisu WWW na domenę marki lub 1 (jednej) aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- Maksymalnie 60 (sześćdziesiąt) godzin usługi IBM Tealeaf CX on Cloud SDK dla 1 (jednego) przypadku użycia dotyczącego odtwarzania sesji WWW (stacjonarnej lub mobilnej).
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding to obowiązkowa usługa konfigurowania, łącząca pomoc w procesie udostępniania i konfigurowania produktu oraz doradztwo produktowe. Jej celem jest umożliwienie Klientowi rozpoczęcia korzystania z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który będzie współpracować z przedstawicielem Klienta w ramach całego procesu, w tym udzielać porad i wskazówek związanych z implementacją. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze oferuje 3 (trzy) świadczone zdalnie opcje konfiguracji usług wdrażania (Onboarding Services) do wersji Standard Edition, które muszą zostać wykorzystane w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni:

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

- Maksymalnie 40 (czterdzieści) godzin Usług analizy cyfrowej, obejmujących doradztwo w zakresie implementacji znaczników analityki cyfrowej IBM w odniesieniu do 1 (jednego) serwisu WWW na domenę marki lub 1 (jednej) aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Maksymalnie 100 (sto) godzin usług IBM Tealeaf CX on Cloud SDK oraz IBM Tealeaf CX Overstat dla 1 (jednego) przypadku użycia dotyczącego odtwarzania sesji WWW (stacjonarnej lub mobilnej). Konfiguracja usługi IBM Tealeaf CX Overstat oraz analizy zachowań Tealeaf mogą obejmować niektóre z następujących elementów:
 - Raport lejkowy dla przypadku użycia obejmującego maksymalnie pięć kroków – tzn. procesu obsługi kasowej, rejestracji lub przedstawiania oferty cenowej.
 - Raporty o porzuconych sesjach dla jednego z etapów powyższego przypadku użycia, w podziale na segmenty definiowane według różnych atrybutów użytkownika/klienta, takich jak przeglądarka, typ użytkownika, system operacyjny, platforma.
 - Raporty o trudnościach dla jednego z etapów tego przypadku użycia – tzn. artykuły dodane do koszyka, ale koszyk został opróżniony z błędem.
 - Raporty dotyczące komunikatów o błędzie w odniesieniu do błędów użytkowników/klientów lub systemu/aplikacji; wpływ błędu na ukończenie procesu.
 - Konfiguracja atrybutów IBM Tealeaf CX Overstat w celu umożliwienia realizacji rozszerzonych analiz mapy termicznej lub pól formularza według przeglądarki i platformy.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Maksymalnie 40 (czterdzieści) godzin Usług analizy cyfrowej, obejmujących doradztwo w zakresie implementacji znaczników analityki cyfrowej IBM w odniesieniu do 1 (jednego) serwisu WWW na domenę marki lub 1 (jednej) aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud oraz Tealeaf CX Overstat)

- Maksymalnie 100 (sto) godzin usług IBM Tealeaf CX on Cloud SDK oraz IBM Tealeaf CX Overstat dla 1 (jednego) przypadku użycia dotyczącego odtwarzania sesji WWW (stacjonarnej lub mobilnej). Konfiguracja usługi IBM Tealeaf CX Overstat oraz analizy zachowań Tealeaf mogą obejmować niektóre z następujących elementów:
 - Raport lejkowy dla przypadku użycia obejmującego maksymalnie pięć kroków – tzn. procesu obsługi kasowej, rejestracji lub przedstawiania oferty cenowej.
 - Raporty o porzuconych sesjach dla jednego z etapów powyższego przypadku użycia, w podziale na segmenty definiowane według różnych atrybutów użytkownika/klienta, takich jak przeglądarka, typ użytkownika, system operacyjny, platforma.
 - Raporty o trudnościach dla jednego z etapów tego przypadku użycia – tzn. artykuły dodane do koszyka, ale koszyk został opróżniony z błędem.
 - Raporty dotyczące komunikatów o błędzie w odniesieniu do błędów użytkowników/klientów lub systemu/aplikacji; wpływ błędu na ukończenie procesu.

- Konfiguracja atrybutów IBM Tealeaf CX Overstat w celu umożliwienia realizacji rozszerzonych analiz mapy termicznej lub pól formularza według przeglądarki i platformy.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding to obowiązkowa usługa konfigurowania, łącząca pomoc w procesie udostępniania i konfigurowania produktu oraz doradztwo produktowe. Jej celem jest umożliwienie Klientowi rozpoczęcia korzystania z tej Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klientowi przydzielany jest konsultant ds. wdrażania, który będzie współpracować z przedstawicielem Klienta w ramach całego procesu, w tym udzielać porad i wskazówek związanych z implementacją. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze oferuje 3 (trzy) świadczone zdalnie opcje konfiguracji usług wdrażania (Onboarding Services) do wersji Premium Edition, które muszą zostać wykorzystane w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni:

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

- Maksymalnie 108 (sto osiem) godzin Usług poradnictwa w zakresie implementacji znaczników analityki cyfrowej IBM, w tym analiza cyklu życia (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed, Multi-Channel) oraz rekomendacje produktów w odniesieniu do 1 (jednego) serwisu WWW na domenę marki lub 1 (jednej) aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Maksymalnie 100 (sto) godzin usług IBM Tealeaf CX on Cloud SDK oraz IBM Tealeaf CX Overstat dla 1 (jednego) przypadku użycia dotyczącego odtwarzania sesji WWW (stacjonarnej lub mobilnej). Konfiguracja usługi IBM Tealeaf CX Overstat oraz analizy zachowań Tealeaf mogą obejmować niektóre z następujących elementów:
 - Raport lejkowy dla przypadku użycia obejmującego maksymalnie pięć kroków – tzn. procesu obsługi kasowej, rejestracji lub przedstawiania oferty cenowej.
 - Raporty o porzuconych sesjach dla jednego z etapów powyższego przypadku użycia, w podziale na segmenty definiowane według różnych atrybutów użytkownika/klienta, takich jak przeglądarka, typ użytkownika, system operacyjny, platforma.
 - Raporty o trudnościach dla jednego z etapów tego przypadku użycia – tzn. artykuły dodane do koszyka, ale koszyk został opróżniony z błędem.
 - Raporty dotyczące komunikatów o błędzie w odniesieniu do błędów użytkowników/klientów lub systemu/aplikacji; wpływ błędu na ukończenie procesu.
 - Konfiguracja atrybutów IBM Tealeaf CX Overstat w celu umożliwienia realizacji rozszerzonych analiz mapy termicznej lub pól formularza według przeglądarki i platformy.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Maksymalnie 108 (sto osiem) godzin Usług poradnictwa w zakresie implementacji znaczników analityki cyfrowej IBM, w tym analiza cyklu życia (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed, Multi-Channel) oraz rekomendacje produktów w odniesieniu do 1 (jednego) serwisu WWW na domenę marki lub 1 (jednej) aplikacji dla urządzeń mobilnych.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud oraz Tealeaf CX Overstat)

- Maksymalnie 100 (sto) godzin usług IBM Tealeaf CX on Cloud SDK oraz IBM Tealeaf CX Overstat dla 1 (jednego) przypadku użycia dotyczącego odtwarzania sesji WWW (stacjonarnej lub mobilnej). Konfiguracja usługi IBM Tealeaf CX Overstat oraz analizy zachowań Tealeaf mogą obejmować niektóre z następujących elementów:
 - Raport lejkowy dla przypadku użycia obejmującego maksymalnie pięć kroków – tzn. procesu obsługi kasowej, rejestracji lub przedstawiania oferty cenowej.

- Raporty o porzuconych sesjach dla jednego z etapów powyższego przypadku użycia, w podziale na segmenty definiowane według różnych atrybutów użytkownika/klienta, takich jak przeglądarka, typ użytkownika, system operacyjny, platforma.
- Raporty o trudnościach dla jednego z etapów tego przypadku użycia – tzn. artykuły dodane do koszyka, ale koszyk został opróżniony z błędem.
- Raporty dotyczące komunikatów o błędzie w odniesieniu do błędów użytkowników/klientów lub systemu/aplikacji; wpływ błędu na ukończenie procesu.
- Konfiguracja atrybutów IBM Tealeaf CX Overstat w celu umożliwienia realizacji rozszerzonych analiz mapy termicznej lub pól formularza według przeglądarki i platformy.
- Konfiguracja funkcji raportowania ścieżki zakupowej oraz integracja z rozwiązaniem IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Usługi przyspieszające

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support to usługa subskrypcyjna, świadczona zdalnie. Każde uprawnienie do Przedsięwzięcia umożliwia Klientowi korzystanie z usług określonego pracownika wsparcia technicznego w pakietach czasowych po 10 (dziesięć) godzin miesięcznie. Pracownik wsparcia technicznego będzie współpracować z Klientem przy obsłudze zgłoszeń, udzielać rekomendacji w zakresie działań prewencyjnych i pomagać w rozwiązywaniu problemów. Usługi spersonalizowanego wsparcia obejmują: serwisowanie proaktywne, poradnictwo dostosowane do branży i działalności Klienta, a także pomoc w osiągnięciu maksymalnej produktywności korzystania z tej oferty. Jest to usługa o okresie biegnącym równoległe do subskrypcji Watson Customer Experience Analytics, a niewykorzystane godziny nie są przenoszone na kolejny miesiąc.

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)

Usługa ta obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 16 godzin miesięcznie. Usługę tę można nabyć na okres równy liczbie miesięcy, która pozostała do końca okresu subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od daty zakupu. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu.

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)

Usługa ta obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 40 godzin miesięcznie. Usługę tę można nabyć na okres równy liczbie miesięcy, która pozostała do końca okresu subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od daty zakupu. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu.

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)

Usługa ta obejmuje bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur świadczone zdalnie w wymiarze 60 godzin miesięcznie. Usługę tę można nabyć na okres równy liczbie miesięcy, która pozostała do końca okresu subskrypcji usługi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od daty zakupu. Obejmuje ona bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i analitykę danych. Niewykorzystanych godzin nie można wykorzystać w następnym miesiącu.

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

Usługa ta jest świadczona zdalnie w wymiarze 40 godzin, a jej głównym celem jest lepsze zharmonizowanie celów informatycznych i biznesowych. Określa ona priorytety problemów dotyczących serwisu WWW na podstawie ich wpływu na działalność przedsiębiorstwa i dostarcza rozwiązanie problemu z prawem pierwszeństwa. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur w wymiarze 960 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur są świadczone zdalnie w wymiarze 64 godzin w miesiącu przez 12 miesięcy i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów, analizę wpływu na działalność gospodarczą i usługi z zakresu nauki o danych. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Tę zdalnie świadczoną usługę można dodać do każdego Przedsięwzięcia Usługowego z zakresu wdrażania i analiz (Deployment and Analytics), aby umożliwić integrację z 1 (jedną) Aplikacją dla Urządzeń Mobilnych. Jeśli potrzebna jest integracja z większą liczbą Aplikacji dla Urządzeń Mobilnych, można nabyć więcej takich usług. W ramach tej Usługi Klient otrzymuje 48 godzin zdalnie świadczonych usług, w tym konfigurację pakietu SDK dla urządzeń mobilnych. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

W skład tej zdalnie świadczonej usługi wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. Bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur są oferowane w wymiarze 16 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

- Usługa Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analityczne w wymiarze 208 godzin na przestrzeni 6 miesięcy. Usługa ta wygasa po 212 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.
- Usługa Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny oraz bieżące usługi analityczne w wymiarze 304 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa polega na wdrożeniu jednego kompleksowego przypadku użycia, obejmującego zarządzanie projektem, rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację, zaawansowane i niestandardowe konfiguracje pakietu SDK, konfiguracje odtwarzania dla zdefiniowanego przypadku użycia, sprawdzanie poprawności danych oraz trzy raporty analityczne (raport lejkowy, raport zachowań klientów oraz raport skutków biznesowych). W ramach tej oferty świadczone są zdalne usługi wdrożeniowe w wymiarze 120 godzin. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

W skład tej zdalnie świadczonej usługi wchodzi rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur dostępne przez 6 (sześć) lub 12 (dwanaście) miesięcy. W ramach rozszerzonego pakietu konfiguracyjnego Klient otrzymuje zdalne rozszerzone usługi wdrożeniowe w wymiarze 112 godzin, które obejmują rozszerzenia i konfigurację pakietu SDK na potrzeby niestandardowego przechwytywania danych, optymalizację pakietu SDK, ponowną konfigurację (maksymalnie dla 3 przypadków użycia), sprawdzanie poprawności danych oraz raport „Analiza kluczowych wskaźników wydajności dla znanych problemów”. W skład pakietu sprawdzonych procedur wchodzi zdalne usługi badania doświadczeń użytkowników i analizy wpływu na działalność gospodarczą w łącznym wymiarze 80 godzin. Bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur są oferowane w wymiarze 40 godzin w miesiącu w 6- lub 12-miesięcznym okresie świadczenia zdalnych usług dla Klienta i obejmują bieżącą konfigurację procesu przechwytywania danych, sprawdzanie poprawności danych, konfigurowanie raportów, badanie doświadczeń klientów oraz analizę wpływu na działalność gospodarczą.

- Usługa Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur w wymiarze 432 godzin na przestrzeni 6 miesięcy. Usługa ta wygasa po 212 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.
- Usługa Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months obejmuje rozszerzony pakiet konfiguracyjny, pakiet sprawdzonych procedur oraz bieżące usługi analiz i udostępniania sprawdzonych procedur w wymiarze 672 godzin na przestrzeni 12 miesięcy. Usługa ta wygasa po 395 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje 16 godzin usług, w tym proaktywne monitorowanie znanych problemów serwisu w czasie rzeczywistym, generowanie alertów i tworzenie raportów o największych zmianach. Usługa ta wygasa po 90 dniach od daty rozpoczęcia jej świadczenia niezależnie od tego, czy Klient wykorzystał wszystkie dostępne godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje konsultacje i analizy, których celem jest pomoc w określeniu wpływu nowego projektu, rozszerzenia lub aplikacji na wybór ścieżek, zachowanie odwiedzających i ogólną wydajność serwisu WWW, w maksymalnym wymiarze 48 godzin. Przeprowadzenie tej analizy jest uzależnione od dostępności niezbędnych raportów i metryk w usłudze Watson Customer Experience Analytics przed i po zmianie serwisu WWW. Klient musi przedstawić warunki wstępne, które zostaną zastosowane w analizie przeprowadzanej przed rozpoczęciem projektu, dotyczące zakresów dat, szczegółów wprowadzanych zmian oraz ewentualnych oznakowań i procesów śledzenia niezbędnych do przeglądania tych zmian dla określonego identyfikatora usługi Watson Customer Experience Analytics. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje ogólną analizę w celu uzyskania informacji o efektywności konwersji w serwisie WWW Klienta, określenie podstawowych założeń dla kluczowych wskaźników wydajności serwisu WWW, dostarczanie informacji analitycznych o zachowaniach odwiedzających oraz określenie możliwości zwiększenia wydajności serwisu WWW w kluczowych punktach konwersji, w maksymalnym wymiarze 40 godzin. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje konsultacje i analizy, analizę sprawdzonych procedur oraz rekomendacje dotyczące procesu konwersji wskazanego przez Klienta, w maksymalnym wymiarze 48 godzin. Zaawansowane funkcje analityczne umożliwiają pogłębienie wiedzy o wynikach osiągniętych przez serwis WWW oraz określenie jego najważniejszych problemów i słabych punktów. Strony serwisu WWW Klienta, które mają być objęte wskazanym procesem, przed rozpoczęciem przedsięwzięcia powinny zostać oznaczone unikalnymi wartościami identyfikacyjnymi. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje konsultacje i przeglądy, udostępnianie sprawdzonych procedur oraz rekomendacje dotyczące aktualizacji pliku CDF (Category Definition File) w usłudze Analytics Klienta, w maksymalnym wymiarze 40 godzin. Warsztaty nie obejmują samej aktualizacji plików CDF przez IBM. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje konsultacje w maksymalnym wymiarze 48 godzin i udostępnia Klientowi kompleksową kontrolę poprawności oznakowania podstawowych danych analitycznych Klienta. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje analizy i konsultacje mające na celu określenie efektywności stron lub typów stron (maksymalnie 30 stron każdego typu) wybranych przez Klienta, a w szczególności strony głównej, marketingowych stron docelowych, stron produktów lub kategorii produktów, w maksymalnym wymiarze 40 godzin. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje konsultacje, których celem jest pozyskanie informacji o potrzebach biznesowych Klienta, oraz rekomendacje dotyczące aktualizacji strategicznych oznakowań, w maksymalnym wymiarze 40 godzin. Za samą aktualizację oznakowań lub jej implementację odpowiada Klient. Niniejsze przedsięwzięcie nie obejmuje asysty świadczonej przez pracowników technicznych IBM. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

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

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje doradztwo, analizę sprawdzonych procedur oraz rekomendacje dotyczące wskazanego procesu obsługi kasowej w maksymalnym wymiarze 48 godzin. Przed rozpoczęciem świadczenia usług należy zainstalować na każdej stronie procesu obsługi kasowej znaczniki wyświetleń stron zawierające unikalne wartości identyfikacyjne. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Ta zdalnie świadczona usługa obejmuje konsultacje w maksymalnym wymiarze 20 godzin. Charakter usługi zostanie określony w wyniku uzgodnień pomiędzy Klientem a analitykiem IBM. Usługi muszą zostać uznane przez analityka IBM za wykonalne. Usługi można zakupić według Przedsięwzięcia. Tracą one ważność po upływie 90 dni od daty zakupu lub daty powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu Usługi Przetwarzania w Chmurze (jeśli data ta jest późniejsza), niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz informacje o sposobie kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w Przeglądzie wsparcia technicznego dla usług IBM SaaS pod adresem https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

4. Opłaty

4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym.

Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar:

- Zdarzenie to wystąpienie określonego zdarzenia, które jest przetwarzane przez Usługi Przetwarzania w Chmurze lub związane z ich używaniem.

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

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

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

- **Przedsięwzięcie** to usługa specjalistyczna lub szkoleniowa związana z Usługami Przetwarzania w Chmurze.
- **Jednostka Przeliczeniowa Przychodów** to niezależna od waluty miara Przychodów przeliczona zgodnie z tabelą jednostek przeliczeniowych dostępną pod adresem http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html.
- **Wyświetlenie Informacji Marketingowej** to każde ukazanie się reklamy lub baneru na stronie WWW zarządzanej lub przetwarzanej przez Usługi Przetwarzania w Chmurze.
- **Interakcja** to jednostka miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Interakcja oznacza interakcję z aplikacją przechwyconą przez Usługę Przetwarzania w Chmurze na poziomie sieci (np. parę żądanie-odpowiedź [„Wejście”] za pośrednictwem protokołu HTTP lub HTTPS) lub w inny sposób. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Interakcji w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym.
- **Wywołanie Serwera** oznacza dane przekazane do Usługi Przetwarzania w Chmurze i przetworzone przez nią w wyniku zdarzenia opatrzonego znacznikiem, które zostało zainicjowane przez monitorowanego odwiedzającego.

Jeśli przekroczenie limitu jest określone na podstawie liczby pakietów, to opłata za przekroczenie limitu będzie naliczana za liczbę całych pakietów pokrywającą to przekroczenie.

4.2 Opłaty za Usługi Zdalne

Opłata za usługę zdalną traci ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy usługa zdalna została wykorzystana.

5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługi Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Oprogramowanie pomocnicze

Oprogramowanie pomocnicze jest udostępniane Klientowi na następujących warunkach:

Oprogramowanie pomocnicze	Odpowiednie warunki licencji (o ile mają zastosowanie)
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 Usługi inne niż Usługi IBM (udostępniane w stanie, w jakim się znajdują – „as is”)

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

5.3 Przechowywanie danych

Określone elementy danych Usługi Przetwarzania w Chmurze pozostaną dostępne w ramach tej usługi przez czas określony poniżej:

- Dane raportów analitycznych WWW – przez 800 dni; dane raportów dotyczących zachowań – przez 365 dni.
- Dla usługi Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition: dane umożliwiające odtworzenie sesji – przez łącznie 2 (dwa) dni.
- Dla usługi IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition: dane umożliwiające odtworzenie sesji – przez łącznie 7 (siedem) dni, dane dotyczące łatwości używania (mapy termiczne) – przez łącznie 30 (trzydzieści) dni („Okres Przechowywania Danych”).
- Dla usługi IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition: dane umożliwiające odtworzenie sesji – przez łącznie 14 (czternaście) dni, dane dotyczące łatwości używania (mapy termiczne) – przez łącznie 90 (dziewięćdziesiąt) dni („Okres Przechowywania Danych”).
- Dla usługi IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition: dane umożliwiające odtworzenie sesji – łącznie 2 (dwa) dni, dane dotyczące łatwości używania (mapy termiczne) – przez łącznie 30 (trzydzieści) dni („Okres Przechowywania Danych”).

Sieci i systemy IBM mogą usunąć te elementy danych po upływie Okresu Przechowywania Danych; ponadto IBM może zniszczyć wszelkie kopie tych elementów oraz innych powiązanych danych Klienta po upływie 30 dni od rozwiązania umowy lub po zakończeniu okresu subskrypcji. Klient zachowa kopie zapasowe wszelkiej zawartości przekazanej do użycia w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze.

5.4 Odsyłacze do serwisów WWW oraz innych usług osób trzecich

Jeśli Klient lub Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przysyłać zawartość do serwisu WWW lub innej usługi osoby trzeciej, która jest powiązana z ofertą Usługi Przetwarzania w Chmurze lub udostępniana za jej pośrednictwem, to Klient i Użytkownik Usługi Przetwarzania w Chmurze udzielą IBM zgody na podjęcie działań umożliwiających takie przesyłanie zawartości, jednakże z zastrzeżeniem, że

interakcja będzie zachodzić wyłącznie między Klientem a serwisem lub usługą osoby trzeciej. IBM nie udziela żadnych gwarancji (w tym również wyłącza rękojmię) ani nie składa żadnych deklaracji dotyczących takich serwisów lub usług osób trzecich oraz nie ponosi odpowiedzialności za takie serwisy lub usługi osób trzecich.

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

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

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

5.6 Odpowiedzialność za mechanizmy kontrolne

IBM zachowuje prawo do egzekwowania przedstawionych poniżej reguł w celu utrzymania jakości i integralności Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klienci korzystający z rozwiązania IBM Watson Customer Experience Analytics będą informowani o wszelkich czynnościach naprawczych podejmowanych przez IBM zgodnie z poniższym opisem.

5.7 Przygotowanie do dni ustawowo wolnych od pracy

Od Klientów, którzy korzystają z usług w Ameryce Północnej, z powodu znacznego natężenia ruchu w dwóch okresach: (i) od dnia następującego po Święcie Dziękczynienia do najbliższego poniedziałku oraz (ii) w dniach 24 i 25 grudnia (zwanym łącznie „Sezonem Świątecznym w Stanach Zjednoczonych”), wymagamy, aby do 30 września każdego roku dostarczyli prognozy ruchu na Sezon Świąteczny w

Stanach Zjednoczonych. IBM dołoży uzasadnionych starań, aby wspólnie z Klientem uwzględnić te prognozy zgodnie ze sprawdzonymi procedurami. Wobec Klientów, których prognozy ruchu okażą się niższe od wielkości faktycznie osiągniętych w Sezonie Świątecznym w Stanach Zjednoczonych o 25% (dwadzieścia pięć procent) lub więcej, zostanie zastosowana co najmniej jedna czynność naprawcza.

5.8 Ograniczenia Wielkości Danych

Uprawnienia do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze są oparte na Milionie Interakcji Miesięcznie. Wielkość danych jest definiowana na podstawie Interakcji, przy czym maksymalna wielkość Interakcji dla danych wynosi 2 MB. Interakcje, które przekraczają 2 MB, będą zaokrąglane w górę do najbliższej wielokrotności tej wielkości i wliczane do łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie, do jakiej Klient ma uprawnienia. Wobec Klientów, dla których Interakcje przekroczą 2 MB, zostanie podjęta co najmniej jedna czynność naprawcza. W przypadku przekroczenia przez Klienta łącznej liczby Milionów Interakcji Miesięcznie wynikającej z uprawnień będą naliczane opłaty za przekroczenie limitu. Uwaga: Ograniczenia Wielkości Danych nie obowiązują Klientów korzystających z rozwiązań Akamai lub rozwiązań hybrydowych.

5.9 Czynności naprawcze

IBM może podjąć następujące czynności naprawcze:

- a. Ograniczenie: próbkowanie gromadzenia danych.
- b. Wstrzymanie: całkowite uniemożliwienie wszystkim danym klientów wejścia do infrastruktury IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. Modyfikacja Elementów Danych: zmodyfikowanie elementów danych (Zdarzeń dotyczących Zachowań, Atrybutów Wejść, Atrybutów Kroków i Atrybutów Sesji) w celu skorygowania niedokładności danych.
- d. Uznania z tytułu Poziomu Usług nie będą przysługiwać Klientom, którzy nie przestrzegają Wytycznych i Procedur w zakresie Przygotowania do Dni Ustawowo Wolnych od Pracy.

5.10 Opłaty za Wyglądanie Danych

Jeśli Klient korzysta z usługi IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, a rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w rocznym okresie subskrypcji 12-krotnie przekroczy uprawnienia określone w Dokumencie Transakcyjnym, to Klientowi zostanie wystawiona faktura za przekroczenie limitu zgodnie z opłatami za przekroczenie limitu określonymi w odpowiednim Dokumencie Transakcyjnym. Jeśli Klient korzysta z usługi IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, a łączne wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta w dowolnym kwartale (będącym kwartałem roku kalendarzowego rozpoczynającego się 1 stycznia) przekroczy 3-krotnie (trzykrotnie) uprawnienia miesięczne określone w Dokumencie Transakcyjnym, to Klientowi zostanie wystawiona faktura za przekroczenie limitu zgodnie ze stawkami za przekroczenie limitu określonymi w odpowiednim Dokumencie Transakcyjnym.

5.11 Wyłączenie danych osobowych dotyczących zdrowia i zawartości podlegającej regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności z amerykańską ustawą o przenośności i odpowiedzialności w ubezpieczeniach zdrowotnych (ustawą HIPAA) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych osobowych stanowiących informacje dotyczące zdrowia.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o zachowaniu zgodności ze standardami Payment Card Industry (PCI) i nie może być używana do przesyłania ani przechowywania danych PCI.

Klienci Akamai nie powinni wysyłać domen z danymi PCI.

6. Warunki unieważniające

6.1 Wykorzystanie danych

Następujące postanowienie ma znaczenie rozstrzygające w przypadku, gdy którekolwiek z postanowień paragrafu „Ochrona Zawartości i Danych” warunków podstawowych dotyczących Usługi Przetwarzania w Chmurze, które zostały uzgodnione między Stronami, jest z nim sprzeczne: IBM nie będzie

wykorzystywać ani ujawniać rezultatów używania Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta, które występują wyłącznie w Zawartości (Rezultatach) Klienta lub w inny sposób umożliwiają jego identyfikację. IBM może jednak wykorzystywać Zawartość oraz oparte na niej informacje (z wyjątkiem Rezultatów) uzyskane w trakcie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze, pod warunkiem że usunie z nich identyfikatory osób, tak aby przypisanie danych osobowych do konkretnych osób bez dodatkowych informacji nie było już możliwe. IBM będzie wykorzystywać takie dane wyłącznie do celów związanych z badaniami, testami i tworzeniem ofert.