

IBM Watson Customer Experience Analytics

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

1. Storitev v oblaku

IBM Watson Customer Experience Analytics* zajame, upravlja in analizira podatke stranke ter zagotovi informacije o strankinem digitalnem potovanju ter izkušnjah v življenjskem ciklu stranke. IBM Watson Customer Experience Analytics vključuje naslednje različice in storitve na podlagi rešitev:

- 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

*Sklici na IBM Watson Customer Experience Analytics brez identifikatorja izdaje veljajo za vse izdaje.

1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, na voljo za mesečno naročnino, vključuje naslednje:

- Digitalna analitika: upravljanje digitalnega trženja z nadzornimi ploščami in primerjalnimi preizkusi analitike v spletu in mobilnih napravah, izračun donosnosti naložbe za vsak kanal trženja, izvajanje ad hoc analitike digitalnih znamk ter uporaba aktivnosti obiskovalcev za obveščanje in razvijanje načrtov ciljnega trženja.
- Poročila digitalne analitike, ki jih je mogoče prilagoditi petim različnim strukturnim dejavnostim v panogi: vsebina, vsebina/trgovanje, finančne storitve, potovanje, ali maloprodaja. Ta poročila je mogoče dodatno prilagoditi v poglede, ki so različice že pripravljenih poročil. Naročnik lahko pripravi ad hoc poročila za ustvarjanje novih poročil na podlagi zbranih podatkov digitalne analitike.
- Analitika potovanja: vizualizacija potovanj strank skozi naprave, kanale in točke stika.
- Iskanje in ponovno predvajanje sej: ogled zajetih sej v mobilnih napravah in spletu z namenom razumevanja ter razreševanja težav strank in težav z aplikacijami.

V naročnino za to ponudbo storitev v oblaku je vključeno naslednje:

- a. Na podlagi IBM-ove ocene se bo naročniku zagotovilo do petdeset (50) ID-jev naročnika za izpolnjevanje potreb, povezanih z digitalno analitiko. Dodatni ID-ji naročnika, ki presegajo število petdeset (50), se dodatno plačajo.
- b. V naročnino je vključenih 50 pooblaščenih uporabnikov. Dodatne uporabnike za Behavioral Analytics je mogoče kupiti za vsakega dodatnega pooblaščenega uporabnika, potrebnega nad vključenih 50.
Pooblaščen uporabnik je specifična oseba, ki lahko na kakršenkoli način, pa naj bo neposredno ali posredno (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika), in prek kakršnihkoli sredstev dostopa do storitev v oblaku.
- c. Za funkcijo analitike potovanja ni omejitve glede števila uporabnikov.
- d. Štirje (4) časovni okviri trženjskih dodelitev z vpogledom za nazaj na ID naročnika. Naročnik lahko prilagodi nastavitve (trajanje časovnega obdobja in logiko dodeljevanja) za tri (3) časovna obdobja, eno (1) pa ima fiksne nastavitve 1-dnevnega trajanja in logike dodeljevanja zadnjega klika.
- e. IBM Digital Analytics Benchmark, kot je ustrezno, na ID naročnika.
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, kot je ustrezno, na ID naročnika.
- g. IBM Digital Analytics Export, kot je ustrezno, na ID naročnika.

- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, kot je ustrezno, na ID naročnika. Lahko se zaračunajo stroški preselitve.
- i. Shranjeni »podatki poročila« na ID naročnika zajemajo standardna poročila in ad hoc določena poročila in nadzorne plošče, ki jih obdelujejo storitve v oblaku. Storitve v oblaku bo hranila naročnikova ad hoc poročila 800 dni od zadnjega datuma obdobja poročanja, določenega v poročilu. To odtekanje poročila bo vplivalo tudi na preglede poročila po meri. Opomba: Podatki metrike Top Line in segmenti, ki veljajo za metriko Top Line, bodo hranjeni ves čas trajanja naročniškega obdobja.
- j. Za skupno osemsto (800) dni podatkov poročil digitalne analitike.
- k. Hramba podatkov za ponovno predvajanje sej za skupno dva (2) dneva.
- l. Hramba morebitnih podatkov IBM Universal Behavior Exchange (UBX), poslanih v storitev Watson Customer Experience Analytics za 800 dni.
- m. Poročila analitike potovanj se hrani 800 dni od zadnjega datuma obdobja poročanja, določenega v poročilu.

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition: preizkusni ID-ji naročnika za funkcionalnost digitalne analitike

Naročnik bo prejel skupno en (1) ID naročnika za namene preizkušanja v neprodukcijem okolju (imenovan preizkusni ID naročnika). Naročnik lahko zahteva dodatne preizkusne ID-je naročnika, največ deset (10) ID-jev na naročnika, tako da kontaktira tehnično podporo na e-poštni naslov cm_support@us.ibm.com. Preizkusni ID-ji naročnika so omejeni na 100.000 klicev strežnika dnevno. IBM lahko takoj preneha z zbiranjem podatkov za preizkusni ID naročnika, če je v enem dnevu prejetih več kot 100.000 klicev strežnika. Preizkusni ID-ji naročnika so namenjeni samo za preizkušanje, zato so omogočene funkcije omejene ter se podatki, zbrani in obdelani za te ID-je, hranijo največ pet (5) tednov. Naročnik lahko dostopa do poročil na podlagi podatkov preizkusnega ID-ja naročnika prek storitve IBM Watson Customer Experience Analytics. Registracijski podatki obiskovalca niso na voljo v poročilih za preizkusne ID-je naročnika. Preizkusna poročila se deaktivirajo in vsi preizkusni podatki izbrišejo v naslednjih primerih: (a) noben uporabnik se v preizkusni ID naročnika ne prijavi trideset (30) zaporednih dni ali (b) v preizkusni ID naročnika se trideset (30) zaporednih dni ne pošljejo nobeni podatki naročnika. Po šestih (6) zaporednih mesecih neaktivnosti se preizkusni ID naročnika dokončno izbriše.

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials: funkcionalnost digitalne analitike**

Naročniki storitve IBM Digital Analytics katerih neposredno predhodno naročniško obdobje je bilo v okviru storitve IBM Digital Analytics SD, bodo imeli neprekinjeni dostop do standardnih funkcij IBM Digital Analytics, ki so na voljo v okviru storitve IBM Digital Analytics SD, dokler (a) ne poteče ali se odpove naročnikova naročnina na IBM Watson Customer Experience Analytics ali (b) IBM ne umakne ponudbe IBM Digital Analytics s tržišča – kar se zgodi prej. Ta nadaljnji dostop bo potekal prek obstoječega uporabniškega vmesnika IBM Digital Analytics. Naročniki, ki so imeli v okviru trenutne naročnine pooblastila za dodatne dobropise za poročila Explore, segmente poročil digitalne analitike ali časovna obdobja dodelitev prek eksplicitnih dodatkov v okviru storitve, bodo imeli še naprej dostop do teh funkcij na isti ravni pooblastil, dokler (a) ne poteče ali se odpove naročnikova naročnina na IBM Watson Customer Experience Analytics ali (b) IBM ne umakne ponudbe IBM Digital Analytics s tržišča – kar se zgodi prej. Natančneje, dodatni segmenti poročil in časovna obdobja dodeljevanja bodo ostali dostopni v uporabniškem vmesniku storitve IBM Digital Analytics in naročniki bodo lahko iz uporabniškega vmesnika storitve IBM Watson Customer Experience Analytics ustvarjali neomejena uporabniško definirana poročila.

Vse predhodno licencirane dodatne storitve digitalne analitike (npr. Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed itd.), ki se jih naročnik odloči ohraniti ob podaljšanju pogodbe za Watson Customer Experience Analytics, bodo ostale kot ločena pooblastila, vendar se bodo nadaljevala neprekinjeno in zanje ne bodo potrebne nobene uvedbene spremembe.

- **Funkcionalnost IBM Universal Behavior Exchange**

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

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition vključuje vse zmožnosti, preizkusne ID-je naročnika, podatke poročil, pooblaščen uporabnike in hrambo podatkov o različici Essentials ter podatke poročil o vedenju in hrambo podatkov:

- Analitike vedenja in uporabnosti: poročanje o vedenju in podatki o uporabnosti (toplotni diagrami) iz mobilnih in spletnih aplikacij, interakcije, informacije o napravah in uporabniška vsebina, ki so zajeti ter poslani v storitve v oblaku.
- Analitika kognitivnih težav: samodejno zaznavanje težav, opozarjanje, učenje in omogočanje naročniku, da prilagodi prage na straneh mobilnih in spletnih aplikacij, ki jih je določil naročnik.
- Za skupno tristošestdeset (365) dni podatkov poročil o vedenju.
- Hramba podatkov za ponovno predvajanje sej za skupno sedem (7) dni.
- Hramba podatkov o uporabnosti (toplotnih diagramov) za skupno trideset (30) dni.

V naročnino za izdajo Standard Edition je vključeno naslednje:

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

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition vključuje vse zmožnosti, preizkusne ID-je naročnika, podatke poročil, pooblaščen uporabnike in hrambo podatkov o različici Standard ter podaljšano hrambo podatkov in naslednjo funkcionalnost:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: naročnina, ki zagotavlja dostop do storitev IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed in IBM Multichannel Analytics.
- Hramba podatkov za ponovno predvajanje sej za skupno štirinajst (14) dni.
- Hramba podatkov o uporabnosti (toplotnih diagramov) za skupno devetdeset (90) dni.

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition je zasnovana za ponudnike mobilnih aplikacij za samostojno uvedbo zmožnosti storitve Watson Customer Experience Analytics, povezanih z vedenjem in uporabnostjo – ob vodenju. Ta izdaja, ki je na voljo za mesečno naročnino, vključuje naslednje:

- En milijon dogodkov CX Events mesečno za kupljeno izdajo IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition.
- Pet (5) pooblaščenih uporabnikov.
- Podatki poročil o vedenju za dvanajst (12) mesecev.
- Hramba podatkov za ponovno predvajanje sej za dva (2) dneva.
- Hramba podatkov o uporabnosti (toplotnih diagramov) za trideset (30) dni.
- Pooblastilo za dostop do foruma za podporo.

Upoštevati je treba, da ta storitev v oblaku ne vključuje dobropisov pogodbe o ravni storitev.

a. **Razpoložljivost podatkovnega centra za IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition**

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

1.2 Izbirne storitve

1.2.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

Storitev Session Replay Data Retention Extension naročniku zagotavlja možnost hranjenja shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje. Session Replay Data Retention Extension je na voljo v naslednjih korakih, dodanih k osnovni hrambi podatkov o sejah za ponovno predvajanje v okviru storitve IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard ali Premium Edition:

- Sedem (7) dodatnih dni

- Štirinajst (14) dodatnih dni
- Enaindvajset (21) dodatnih dni
- Devetinštirideset (49) dodatnih dni
- Sedeminsedemdeset (77) dodatnih dni
- Sto pet (105) dodatnih dni

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

Naročnina na IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights vključuje dostop do storitev IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed in IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Rešitev, ki naročnikom omogoča ustvarjanje poročil, ki ocenijo, ali so obiskovalci spletnega mesta dosegli ključne mejnike dejavnosti na spletnem mestu v do štiristo (400) dneh.

b. IBM LIVEmail

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

c. IBM Digital Data Feed

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

d. IBM Digital Analytics Multichannel

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

- Večkanalni uvoz
- Uvoz registracijskih polj obiskovalcev
- Uvoz razširitev podatkov. Število uvozov razširitev podatkov, do katerih je upravičen ID naročnika, je podano v transakcijskem dokumentu naročnika.

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

Ta storitev v oblaku je hibridna rešitev v oblaku, ki naročnikom omogoča, da pošljejo svoje podatke o omrežnem prometu v storitev v oblaku za dodatne vpogleds v stranke. Ta rešitev podpira pasivni zajem mrežnega prometa za vse seje uporabnikov ter naročniku omogoča konfiguracijo in vrednotenje dogodkov, ki sledijo napakam v omrežju in strežniku, ter spremljanje težav z zmogljivostjo, ki vplivajo na izkušnjo uporabnikov. Poleg tega lahko naročniki prikažejo več podrobnosti za posamezne seje z namenom vrednotenja zahteve HTML in podatkov odgovora za lažje razumevanje glavnega vzroka težav strank. Ta rešitev od naročnikov zahteva, da na mestu uporabe namestijo in vzdržujejo infrastrukturo, ki je potrebna za posredovanje omrežnega prometa v okolje v oblaku.

V to storitev v oblaku je vključeno naslednje:

- 7 koledarskih dni drsečih omrežnih podatkov zajema;
- aplikacija za pasivni zajem, ki zajame vse zahteve in odgovore spletne aplikacije;
- aplikacija za transport podatkov, ki obdela podatke zahteve in odgovora, filtrira ali šifrira občutljive podatke in usmerja podatke v ponudbo Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

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

Ta storitev v oblaku naročniku zagotavlja možnost hrambe nekaterih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje in je na voljo v naslednjih prirastkih, ki so dodani osnovnemu 7-dnevnomu obdobju hranjenja podatkov ponudbe Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data:

- dodatnih 7 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 14 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.
- dodatnih 14 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 21 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.
- dodatnih 21 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 28 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.
- dodatnih 49 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 56 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.
- dodatnih 77 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 84 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.
- dodatnih 105 koledarskih dni drsečega shranjevanja omrežnih podatkov za največ 112 dni drsečega shranjevanja podatkov poročanja.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Ta storitev v oblaku naročnikom omogoča pošiljanje podatkov iz omrežja Akamai (npr. kode napak, podatki o botih in predpomnjenem prometu) v storitev Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. S tem se povečajo podatki, ki so na voljo v storitvi Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, in ki naročnikom pomagajo razumeti in izboljšati izkušnjo končnega uporabnika. Naročnik mora že imeti naročnino na Akamai. Število uporabnikov, ki dostopajo do te storitve, je omejeno z naročnikovo osnovno naročnino na Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. V strošek naročnine za to storitev v oblaku je vključenih sedem (7) koledarskih dni zaporednega zajemanja podatkov. Ta storitev v oblaku temelji na mesečni količini milijonov interakcij. "Interakcija" je opredeljena kot zahteva HTTP "Hit", poslana v strežnik Akamai za namen dostopa do objekta. Največja dovoljena velikost zahteve Akamai Hit je 100 KB prenesenih podatkov. Če velikost zahteve Akamai Hit preseže 100 KB, bo skupna velikost zahteve Akamai Hit deljena s 100 KB in zaokrožena na naslednje celo število, da se določi skupno število interakcij, ki se vključijo v naročnikova pooblastila za mesečno količino milijonov interakcij. Presežki se zaračunajo, če naročnik preseže skupno število pooblastil za mesečno količino milijonov interakcij.

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

Ta storitev naročniku zagotavlja možnost hrambe določenih shranjenih podatkovnih elementov za daljše časovno obdobje. Storitve Capture Data Retention Extension je na voljo za naslednja obdobja, ki se prištevajo k osnovnemu 7-dnevnomu hranjenju zajetih podatkov iz osnovne naročnine na Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Naročnik mora imeti isto število koledarskih dni neprekinjenega hranjenja zajetih podatkov za osnovno naročnino na Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics in za dodatek Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

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

Izvoz seje zagotavlja zmožnost izvoza sej na podlagi podanih kriterijev. Naročniki lahko seje izvažajo v različnih oblikah zapisa, odvisno od njihovih primerov uporabe. Naročniki lahko analizo podatkov izvajajo z nalaganjem neobdelanih podatkov seje v Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Poleg tega lahko naročniki omogočijo razrešitev različnih primerov uporabe, ki zahtevajo dolgoročne zapise spletnih interakcij, saj lahko naročniki izvoženo datoteko naložijo nazaj v uporabniški vmesnik Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics za namen ponovnega predvajanja seje. Naročniki lahko načrtujejo, upravljajo in nadzirajo izvoz.

V naročnino za storitev v oblaku je vključeno naslednje:

- Zmožnost izvoza storitve Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data v okviru kupljenega obdobja hrambe v Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.
- Trije dodani koledarski dnevi hranjenja izvoženih podatkov v IBM Cloud Object Storage. Če želi naročnik izvožene podatke hraniti dlje kot 3 dodatne dni, mora pridobiti ločeno zmogljivost shranjevanja.
- Ta storitev v oblaku temelji na mesečni količini milijonov interakcij. Velikost izvoženih podatkov je opredeljena kot "interakcija", pri čemer največja dovoljena velikost interakcije izvoženih podatkov znaša 20 MB. Interakcije, ki presegajo 20 MB, bodo zaokrožene na naslednji prirastek 20 MB in vštete v naročnikovo skupno pooblaščen mesečno količino milijonov interakcij. Presežki se zaračunajo, če naročnik preseže skupno število pooblastil za mesečno količino milijonov interakcij.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Rešitev, ki naročnikom omogoča sledenje ogledom vsebine s strani obiskovalcev zunaj naročnikovega spletnega mesta za namen boljšega razumevanja, kako tržni vtisi (npr. prikaz oglasnih pasic, gradnikov, sindiciranih videovsebin, mikro-spletnih mest itd.) vplivajo na konverzije na naročnikovem spletnem mestu.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Storitev Retention Extension naročniku zagotavlja možnost hranjenja določenih zbranih podatkov in poročil za daljše časovno obdobje:

- dodatnih 12 mesecev hranjenja podatkov Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, kot je primerno;
- dodatnih 12 mesecev hranjenja poročil Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, kot je primerno.

1.2.10 IBM Digital Analytics Additional Marketing Attribution Windows

S storitvijo Additional Marketing Attribution Windows je naročnik pooblaščen, da lahko uporablja določeno število dodatnih oken trženjskih dodelitev, ki ponujajo vpogled za nazaj, poleg privzete količine, vključene v storitvah v oblaku. Naročena dodatna količina časovnih okvirov trženjskih dodelitev se šteje skupno, ne za posamezni ID naročnika. Časovni okvir trženjskih dodelitev, ki je omogočen za več ID-jev naročnika, se v okviru pooblastila šteje kot več časovnih okvirov trženjskih dodelitev.

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

Dodatne ID-je naročnika poleg ID-jev, vključenih v osnovno naročnino, je mogoče kupiti v naslednjih prirastkih; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations ponuja naslednje zmožnosti:

- Avtomatizira in optimizira postopek izdelave prilagojenih priporočil glede produktov na naročnikovem spletnem mestu, v naročnikovih e-poštnih kampanjah in drugih trženjskih kanalih.
- Komponenta za poslovna pravila naročniku omogoča podrobno prilagoditev priporočil glede končnih produktov, ki jih izdelajo algoritmi afinitete v rešitvi.
- Komponenta za preizkuse A/B omogoča deljene preizkuse A/B/C/D ter določa relativni vpliv, ki ga imajo različne strategije ponudb priporočil glede produktov na pretvorbe, ki jih izvajajo obiskovalci spletnega mesta.

Naročnik mora kot predpogoj za uporabo te storitve pridobiti pooblastila za Watson Customer Experience Analytics.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Ta storitev v oblaku zagotavlja enake storitve kot Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, vendar brez potrebe po naročnini na Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

V naročnino za te storitve v oblaku je vključeno naslednje:

- Na podlagi IBM-ove ocene bo naročniku zagotovljeno ustrezno število naročnikovih ID-jev (od 1 do 10), da se zadosti naročnikovim potrebam po priporočilih.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange

- IBM Digital Analytics Import s standardnimi moduli uvoza podatkov (definijska datoteka kategorij, poročilo o izdelkih podjetja in napovedna metrika).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Ta storitev v oblaku je dodatek, ki zahteva naročnino na IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget je rešitev, ki naročniku omogoča, da izbere in sindicira dejavnosti obiskovalcev ter identifikatorje segmentov za največ tri IBM-ove certificirane partnerje za prikazno oglaševanje. Naročnikovi partnerji nato uporabijo podatke o dejavnostih in segmentiranju obiskovalcev za prikazovanje ustreznih oglasov obiskovalcem, potem ko ti zapustijo naročnikovo spletno mesto.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Ta storitev v oblaku je dodatek, ki zahteva naročnino na IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations je rešitev, ki avtomatizira in optimizira postopek ustvarjanja prilagojenih predlogov za vsebino na naročnikovem spletnem mestu. Uporabniški vmesnik Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations zagotavlja zmožnost določitve strategije za priporočanje vsebine in definiranje naročnikovih specifičnih poslovnih vlog tako, da ustrezajo naročnikovim potrebam.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Ta storitev v oblaku je dodatek, ki zahteva naročnino na IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange je rešitev, ki naročniku zagotavlja enoten vmesnik za konfiguriranje in razmestitev oznak za spletna mesta in mobilne naprave, omogoča pa mu tudi upravljanje IBM-ovih oznak in oznak IBM Business Partner za razmestitev na njihovem spletnem ali mobilnem mestu. Uporabniški vmesnik Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange zagotavlja neposreden nadzor nad postopkom označevanja in uporabnikom omogoča, da definirajo oznake strani in skupine strani na podlagi nabora pravil, ki določajo izvajanje oznak. Potem ko naročnik kupi Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, lahko upravlja trenutno in prejšnjo razmestitev IBM-ovih oznak, oznak IBM Business Partner ter kodo JavaScript ali lastniško kodo v več okoljih.

Ta storitev v oblaku omogoča največ pet (5) ur storitev izvedbe na daljavo za naročnikovo začetno uvajanje v Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. Storitve prenehajo veljati 90 dni od datuma, ko je naročnik obveščen s strani IBM-a, da je njegov dostop do storitve v oblaku na voljo, ne glede na to, ali so bile izkoriščene vse ure.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding je obvezna nastavitvena storitev, ki je kombinacija zagotavljanja pomoči pri postopku, pomoči pri konfiguraciji izdelka in aktivnosti svetovanja o izdelku, da se omogoči uporaba storitev v oblaku. Dodeli se svetovalec za pridružitve, ki skozi celoten postopek sodeluje s predstavnikom naročnika, tako da mu svetuje in ga vodi skozi uvedbo. Storitev v oblaku ponuja za Essentials Edition tri (3) oddaljeno zagotovljene možnosti nastavitve Onboarding Services, ki jih je treba porabiti v devetdesetih (90) dneh, kot sledi:

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

- Do štirideset (40) ur storitev digitalne analitike za svetovanje pri uvedbi oznak IBM-ove digitalne analitike za eno (1) spletno mesto po domeni blagovne znamke ali eno (1) mobilno aplikacijo.
- Do šestdeset (60) ur storitve IBM Tealeaf CX on Cloud SDK za en (1) primer uporabe ponovnega predvajanja v spletu ali spletu za mobilne naprave.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Do štirideset (40) ur storitev digitalne analitike za svetovanje pri uvedbi oznak IBM-ove digitalne analitike za eno (1) spletno mesto po domeni blagovne znamke ali eno (1) mobilno aplikacijo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

c. Onboarding Services (Tealeaf CX on Cloud)

- Do šestdeset (60) ur storitve IBM Tealeaf CX on Cloud SDK za en (1) primer uporabe ponovnega predvajanja v spletu ali spletu za mobilne naprave.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding je obvezna nastavitvena storitev, ki je kombinacija zagotavljanja pomoči pri postopku, pomoči pri konfiguraciji izdelka in aktivnosti svetovanja o izdelku, da se omogoči uporaba storitev v oblaku. Dodeli se svetovalec za pridruženec, ki skozi celoten postopek sodeluje s predstavnikom naročnika, tako da mu svetuje in ga vodi skozi uvedbo. Storitve v oblaku ponuja tri (3) oddaljeno zagotovljene možnosti nastavitve Onboarding Services, ki jih je treba porabiti v devetdesetih (90) dneh, za Standard Edition kot sledi:

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

- Do štirideset (40) ur storitev digitalne analitike za svetovanje pri uvedbi oznak IBM-ove digitalne analitike za eno (1) spletno mesto po domeni blagovne znamke ali eno (1) mobilno aplikacijo.
- Do sto (100) ur storitve IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ali IBM Tealeaf CX Overstat Services za en (1) primer uporabe ponovnega predvajanja v spletu ali spletu za mobilne naprave. Konfiguracija za IBM Tealeaf CX Overstat in analitika vedenja Tealeaf lahko vključuje nekaj od naslednjega:
 - Poročanje o tokovih za primer uporabe z do petimi koraki – tj. za rezervacijo, registracijo ali postopek pridobivanja ponudbe.
 - Poročila o zapustitvi za korak iz zgornjega primera uporabe – segmentiran glede na različne attribute uporabnik/stranka, kot so brskalnik, vrsta uporabnika, operacijski sistem in platforma.
 - Poročila o težavah za korak iz primera uporabe – tj. dodajanje elementov v voziček, pri čemer se voziček pomotoma izprazni.
 - Poročanje o sporočilih o napakah, povezanih z uporabniki/strankami ali sistemom/aplikacijo, ter vplivu na dokončanje postopka.
 - Konfiguracija atributov IBM Tealeaf CX Overstat, ki omogočajo izboljšano poročanje analitike toplotnih diagramov ali polj obrazcev glede na brskalnik ali platformo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Do štirideset (40) ur storitev digitalne analitike za svetovanje pri uvedbi oznak IBM-ove digitalne analitike za eno (1) spletno mesto po domeni blagovne znamke ali eno (1) mobilno aplikacijo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

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

- Do sto (100) ur storitve IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ali IBM Tealeaf CX Overstat Services za en (1) primer uporabe ponovnega predvajanja v spletu ali spletu za mobilne naprave. Konfiguracija za IBM Tealeaf CX Overstat in analitika vedenja Tealeaf lahko vključuje nekaj od naslednjega:
 - Poročanje o tokovih za primer uporabe z do petimi koraki – tj. za rezervacijo, registracijo ali postopek pridobivanja ponudbe.
 - Poročila o zapustitvi za korak iz zgornjega primera uporabe – segmentiran glede na različne attribute uporabnik/stranka, kot so brskalnik, vrsta uporabnika, operacijski sistem in platforma.
 - Poročila o težavah za korak iz primera uporabe – tj. dodajanje elementov v voziček, pri čemer se voziček pomotoma izprazni.

- Poročanje o sporočilih o napakah, povezanih z uporabniki/strankami ali sistemom/aplikacijo, ter vplivu na dokončanje postopka.
- Konfiguracija atributov IBM Tealeaf CX Overstat, ki omogočajo izboljšano poročanje analitike toplotnih diagramov ali polj obrazcev glede na brskalnik ali platformo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

Cloud Service Onboarding je obvezna nastavitvena storitev, ki je kombinacija zagotavljanja pomoči pri postopku, pomoči pri konfiguraciji izdelka in aktivnosti svetovanja o izdelku, da se omogoči uporaba storitev v oblaku. Dodeli se svetovalec za pridruženec, ki skozi celoten postopek sodeluje s predstavnikom naročnika, tako da mu svetuje in ga vodi skozi uvedbo. Storitve v oblaku ponuja tri (3) oddaljeno zagotovljene možnosti nastavitve Onboarding Services, ki jih je treba porabiti v devetdesetih (90) dneh, za Premium Edition kot sledi:

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

- Do sto osem (108) ur storitev svetovanja pri uvedbi oznak IBM-ove digitalne analitike, vključno s storitvami Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed in Multi-Channel), ter priporočila izdelkov za eno (1) spletno mesto po domeni blagovne znamke ali eno (1) mobilno aplikacijo.
- Do sto (100) ur storitve IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ali IBM Tealeaf CX Overstat Services za en (1) primer uporabe ponovnega predvajanja v spletu ali spletu za mobilne naprave. Konfiguracija za IBM Tealeaf CX Overstat in analitika vedenja Tealeaf lahko vključuje nekaj od naslednjega:
 - Poročanje o tokovih za primer uporabe z do petimi koraki – tj. za rezervacijo, registracijo ali postopek pridobivanja ponudbe.
 - Poročila o zapustitvi za korak iz zgornjega primera uporabe – segmentiran glede na različne attribute uporabnik/stranka, kot so brskalnik, vrsta uporabnika, operacijski sistem in platforma.
 - Poročila o težavah za korak iz primera uporabe – tj. dodajanje elementov v voziček, pri čemer se voziček pomotoma izprazni.
 - Poročanje o sporočilih o napakah, povezanih z uporabniki/strankami ali sistemom/aplikacijo, ter vplivu na dokončanje postopka.
 - Konfiguracija atributov IBM Tealeaf CX Overstat, ki omogočajo izboljšano poročanje analitike toplotnih diagramov ali polj obrazcev glede na brskalnik ali platformo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

b. Onboarding Services (Digital Analytics)

- Do sto osem (108) ur storitev svetovanja pri uvedbi oznak IBM-ove digitalne analitike, vključno s storitvami Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed in Multi-Channel), ter priporočila izdelkov za eno (1) spletno mesto po domeni blagovne znamke ali eno (1) mobilno aplikacijo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

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

- Do sto (100) ur storitve IBM Tealeaf CX on Cloud SDK ali IBM Tealeaf CX Overstat Services za en (1) primer uporabe ponovnega predvajanja v spletu ali spletu za mobilne naprave. Konfiguracija za IBM Tealeaf CX Overstat in analitika vedenja Tealeaf lahko vključuje nekaj od naslednjega:
 - Poročanje o tokovih za primer uporabe z do petimi koraki – tj. za rezervacijo, registracijo ali postopek pridobivanja ponudbe.
 - Poročila o zapustitvi za korak iz zgornjega primera uporabe – segmentiran glede na različne attribute uporabnik/stranka, kot so brskalnik, vrsta uporabnika, operacijski sistem in platforma.

- Poročila o težavah za korak iz primera uporabe – tj. dodajanje elementov v voziček, pri čemer se voziček pomotoma izprazni.
- Poročanje o sporočilih o napakah, povezanih z uporabniki/strankami ali sistemom/aplikacijo, ter vplivu na dokončanje postopka.
- Konfiguracija atributov IBM Tealeaf CX Overstat, ki omogočajo izboljšano poročanje analitike toplotnih diagramov ali polj obrazcev glede na brskalnik ali platformo.
- Konfiguracija zmožnosti poročanja o potovanju in integracija s storitvijo IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support je oddaljena naročniška storitev. Vsako pooblastilo za sodelovanje ("Engagement") naročnikom zagotovi določen vir tehnične podpore v korakih po deset (10) ur na mesec. Vsak vir tehnične podpore bo sodeloval z naročnikom pri obravnavi težav, priporočil preventivne ukrepe in pomagal pri reševanju težav. Prilagojene storitve podpore vključujejo: proaktivno vzdrževanje, vodenje, prilagojeno naročnikovi panogi in poslovanju, ter povečevanje produktivnosti s ponudbo. Ta storitev se zagotavlja hkrati z naročnino na storitev Watson Customer Experience Analytics in neuporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

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)

Ta neprekinjena storitev zagotavlja 16 ur oddaljeno zagotovljenih najboljših praks in storitev analitike na mesec. To storitev lahko kupite za število preostalih mesecev za obdobje naročnine na Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od dneva nakupa. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov in konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Neuporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

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)

Ta neprekinjena storitev zagotavlja 40 ur oddaljeno zagotovljenih najboljših praks in storitev analitike na mesec. To storitev lahko kupite za število preostalih mesecev za obdobje naročnine na Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od dneva nakupa. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Neuporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

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)

Ta neprekinjena storitev zagotavlja 60 ur na daljavo zagotovljenih najboljših praks in storitev analitike na mesec. To storitev lahko kupite za število preostalih mesecev za obdobje naročnine na Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics od dneva nakupa. Vključuje konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank, analizo poslovnih vplivov in storitve znanosti podatkov. Neuporabljene ure se ne prenašajo iz meseca v mesec.

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

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja 40 ur storitev, ki se osredotočajo na izboljšave pri usklajevanju poslovnih ciljev in ciljev informacijske tehnologije. Prednost daje težavam s spletnimi mesti na podlagi poslovnih vplivov in zagotavlja preventivno razreševanje težav. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: konfiguracija Premium, razmestitev in svetovanje za izdelek (12 mesecev)

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja 960 ur storitev, ki združujejo razširjen paket nastavitve, paket najboljših praks in neprekinjeno storitev najboljših praks in analitike v obdobju 12 mesecev. Razširjen paket nastavitve zagotavlja 112 ur oddaljenih razširjenih storitev razmestitve, kar vključuje razširitve in konfiguracije SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacije SDK, konfiguracijo posnetkov (za največ 3 primere uporabe), preverjanje veljavnosti podatkov in poročilo o analizi KPI o

znanih težavah. Paket najboljših praks zagotavlja 80 ur oddaljenega poizvedovanja o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Redne storitve najboljših praks in analitike zagotavljajo 64 ur (na mesec za obdobje 12 mesecev) oddaljeno zagotovljenih storitev, kar vključuje redno konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank, analizo poslovnih vplivov in storitve znanosti podatkov. Ta storitev se izteče v 395 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

To oddaljeno storitev je mogoče dodati v katerokoli sodelovanje pri storitvi namestitve in analitike, s čimer se zagotovi integracija z eno (1) mobilno aplikacijo. Naročnik lahko kupi več teh delov, če je zahtevana integracija za več mobilnih aplikacij. Ta storitev vključuje 48 ur oddaljeno zagotovljenih storitev, ki zagotavljajo nastavitve Mobile SDK. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: konfiguracija Essentials, razmestitev in svetovanje za izdelek (6 mesecev in 12 mesecev)

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja razširjen paket nastavitve ter redne storitve najboljših praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (12) mesecev. Razširjen paket nastavitve zagotavlja 112 ur oddaljenih razširjenih storitev razmestitve, kar vključuje razširitve in konfiguracije SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacije SDK, konfiguracijo posnetkov (za največ 3 primere uporabe), preverjanje veljavnosti podatkov in poročilo o analizi KPI o znanih težavah. Redne storitve najboljših praks in analitike zagotavljajo 16 ur (na mesec za obdobje šest ali dvanajst mesecev) oddaljeno zagotovljenih storitev, kar vključuje redno konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service zagotavlja 208 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve in redno storitev analitike za obdobje šestih mesecev. Ta storitev se izteče v 212 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service zagotavlja 304 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve in redno storitev analitike za obdobje dvanajstih mesecev. Ta storitev se izteče v 395 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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 oddaljeno zagotovljena storitev razmešča en celovit primer uporabe, vključno z vodenjem projektov, razširitvami in konfiguracijami SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacijami, naprednimi konfiguracijami SDK/konfiguracijami SDK po meri, konfiguracijami posnetkov za definiran primer uporabe, preverjanjem veljavnosti podatkov in 3 analitičnimi poročili (poročilo o lijaku, poročilo o vedenju strank, poročilo o vplivu na poslovanje). Ta storitev zagotavlja 120 ur oddaljeno zagotovljenih storitev razmestitve. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja razširjen paket nastavitve, paket najboljših praks ter redne storitve najboljših praks in analitike za obdobje šestih (6) ali dvanajstih (12) mesecev. Razširjen namestitveni paket zagotavlja 112 ur oddaljenih razširjenih storitev razmestitve, ki vključujejo razširitve in konfiguracije SDK za potrebe zajemanja podatkov po meri, optimizacije SDK, konfiguracijo posnetkov (do 3 primeri uporabe), validacijo podatkov in poročilo o 'analizi ključnih kazalnikov uspešnosti znanih težav'. Paket najboljših praks zagotavlja 80 ur oddaljenega poizvedovanja o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov. Redne storitve najboljših praks in analitike zagotavljajo 40 ur (na mesec za obdobje šest ali dvanajst mesecev) oddaljeno zagotovljenih storitev, kar vključuje redno konfiguracijo zajemanja podatkov, preverjanje veljavnosti podatkov, konfiguracijo poročil, poizvedovanje o izkušnjah strank in analizo poslovnih vplivov.

- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service zagotavlja 432 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve, paket najboljših praks in redne storitve najboljših praks in analitike za obdobje šestih mesecev. Ta storitev se izteče v 212 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.
- Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service zagotavlja 672 ur storitev ter združuje razširjen paket nastavitve, paket najboljših praks in redne storitve najboljših praks in analitike za obdobje dvanajstih mesecev. Ta storitev se izteče v 395 dneh od začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja 16 ur storitev, ki vključujejo proaktivno nadziranje znanih težav s stranjo v realnem času ter ustvarjanje opozoril in poročanje o največjih premikih na lestvici. Ta storitev se izteče v 90 dneh od dneva začetka sodelovanja ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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 oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja in analize za pomoč pri ugotavljanju, kako nova zasnova, izboljšava ali aplikacija vpliva na nastavitve poti, vedenje obiskovalcev in splošno učinkovitost delovanja spletnega mesta. Ta analiza je odvisna od razpoložljivosti potrebnega poročanja in metrik v Watson Customer Experience Analytics, ki obravnavajo stanje spletnega mesta pred spremembo in po njej. Naročnik mora ob začetku zagotoviti predpogoje, ki se uporabijo v okviru analize, vključno z datumskimi obsegi, podrobnostmi glede izvedenih sprememb in morebitnim označevanjem/sledenjem, ki je potrebno za ogled teh sprememb znotraj podanega ID-ja za Watson Customer Experience Analytics. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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 oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 40 ur naslednjega: analizo na visoki ravni za namen pridobivanja širšega razumevanja zmogljivosti pretvorbe na naročnikovem spletnem mestu, vzpostavitev osnov za ključno metriko zmogljivosti spletnega mesta, zagotavljanje vpogleda v vedenje obiskovalcev in prepoznavanje priložnosti za izboljšanje zmogljivosti spletnega mesta na ključnih točkah pretvorbe. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 48 oddaljenega svetovanja, analize in priporočil glede najboljših praks za naročnikov identificiran postopek pretvorbe. Uporablja napredno analizo za globlje razumevanje rezultatov spletnega mesta in določa ključne težave in šibke točke. Zahteva, da so naročnikove strani, vključene v navedeni postopek, pred sodelovanjem označene z unikatnimi vrednostmi za identifikacijo strani. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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 oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 40 ur oddaljenega svetovanja za pregled, najboljše prakse in priporočila glede posodabljanja naročnikove definicijske datoteke kategorij za analitiko (CDF). Delavnica ne vključuje dejanskih IBM-ovih posodobitev datoteke CDF. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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 oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja in naročnikom zagotavlja celovito preverjanje zdravja naročnikovega osnovnega analitičnega označevanja. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 40 oddaljenega svetovanja in analize, s čimer se določi učinkovitost strani ali vrste strani (največ 30 strani posamezne vrste strani) po naročnikovi izbiri, kar med drugim vključuje tudi domačo stran, trženjske pristajalne strani, strani produktov ali strani kategorij produktov. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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 oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 40 ur oddaljenega svetovanja za ugotavljanje naročnikovih poslovnih potreb in izdelavo priporočila glede strateških posodobitev označevanja. Naročnik ostaja odgovoren za dejansko posodabljanje oziroma implementacijo posodobitev označevanja. To sodelovanje ne vključuje pomoči IBM-ove tehnične ekipe. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, kar nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

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

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 48 ur oddaljenega svetovanja ter analize in priporočil glede najboljših praks za identificiran postopek rezervacije. Zahteva, da so oznake ogledov strani, ki vsebujejo unikatne identifikacijske vrednosti strani, uvedene na vsaki strani v postopku odjave še pred sodelovanjem. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, karkoli od tega nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Ta oddaljeno zagotovljena storitev zagotavlja do 20 ur oddaljenega svetovanja. Narava storitve je opredeljena z razpravo med naročnikom in IBM-ovim analitikom. IBM-ov analitik mora meniti, da so storitve mogoče. Storitve se kupijo na podlagi sodelovanja in potečejo 90 dni od datuma nakupa oziroma datuma, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do storitve v oblaku omogočen, kar nastopi pozneje, ne glede na to, ali so bile porabljene vse ure.

2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

3. Ravni storitve in tehnična podpora

3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim

številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek pritožbe in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore SaaS na naslovu https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Razpoložljivost	Dobropis (% mesečne naročnine*)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99,0 %	5 %
Manj kot 95,0 %	10 %

* Naročnina je pogodbeni cena za mesec, na katerega se nanaša zahtevek.

3.2 Tehnična podpora

Tehnično podpora za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Stroški

4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Dogodek je pojavitev določenega dogodka, ki ga obdelajo storitve v oblaku ali je povezan z uporabo teh storitev.

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

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

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

- **Sodelovanje ("Engagement")** – je profesionalna ali izobraževalna storitev, povezana s storitvami v oblaku.
- **Enota za pretvorbo prihodka (RCU)** – je od valute neodvisno merilo zneska prihodka, pretvorjenega v RCU-je v skladu s tabelo enot za pretvorbo, ki je na voljo na spletnem mestu (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- **Tržni vtis** – je vsak pojav oglasa ali pasice, prikazane na spletni strani, ki jo upravljajo ali obdelujejo storitve v oblaku.

- **Interakcije** so merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Interakcija je digitalna interakcija z aplikacijo, ki jo storitve v oblaku zajamejo na ravni omrežja – npr. par zahteve in odgovora ("zadetek") prek protokolov http ali https – ali drugače. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za pokritje števila interakcij, obdelanih med meritvenim obdobjem, navedenim v dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- **Klic strežnika** – so podatki, ki se posredujejo v storitve v oblaku in jih te storitve obdelajo zaradi označenega dogodka, ki ga je sprožil sledeni obiskovalec.

Kadar je za presežek navedena količina paketov, se prekomerno uporabo zaračuna za število celih paketov, s katerimi se pokrije prekomerna uporaba.

4.2 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Podporna programska oprema

Podporna programska oprema je naročniku zagotovljena pod naslednjimi pogoji:

Podporna programska oprema	Veljavni licenčni pogoji (če obstajajo)
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 Storitve drugih ponudnikov (zagotovljene takšne, kot so)

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

5.3 Shranjevanje podatkov

Specifični podatkovni elementi storitve v oblaku bodo na voljo znotraj storitve v oblaku, kot sledi:

- Podatki poročil za spletno analizo 800 dni; podatki poročil o vedenju 365 dni.
- Hramba podatkov za IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition za vnovično predvajanje sej skupno dva (2) dni.
- Hramba podatkov za vnovično predvajanje sej skupno sedem (7) dni in hramba podatkov za analitiko uporabnosti (toplotni diagrami) skupaj trideset (30) dni ("obdobje shranjevanja podatkov") za IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.
- Hramba podatkov za vnovično predvajanje sej skupaj štirinajst (14) dni in hramba podatkov za analitiko uporabnosti (toplotni diagrami) skupaj devetdeset (90) dni ("obdobje shranjevanja podatkov") za IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- Hramba za vnovično predvajanje sej dva (2) dni in shranjevanje podatkov za analitiko uporabnosti (toplotni diagrami) trideset (30) dni ("obdobje shranjevanja podatkov") za IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition.

Ti podatkovni elementi so lahko odstranjeni iz IBM-ovega omrežja in sistemov po izteku obdobja hrambe podatkov, poleg tega pa lahko IBM v vsakem primeru uniči vse kopije teh podatkovnih elementov in vsakršne druge povezane naročnikove podatke 30 dni po prenehanju ali izteku naročniškega obdobja. Naročnik bo obdržal vse varnostne kopije celotne vsebine, zagotovljene za uporabo v povezavi s storitvijo v oblaku.

5.4 Povezave do spletnih mest ali drugih storitev neodvisnih ponudnikov (tretjih oseb)

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

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Čeprav so storitve primerjanja standardni del storitev v oblaku, je udeležba izbirna. Naročnik se lahko odloči, da ne bo sodeloval, tako da kontaktira tehnično podporo na e- poštnem naslovu cm_support@us.ibm.com. Naročnik je seznanjen, da mora IBM za zagotavljanje storitev Benchmarking Services pripraviti, imeti na voljo, obdelati in analizirati povzete podatke o IBM-ovih naročnikih in uporabiti naročnikove povzete podatke za dopolnitev skupnih podatkov, ki se uporabljajo v vseh storitvah Benchmarking Services. IBM ne sme tretji osebi ali javnosti razkriti nikakršnih povzetih podatkov naročnika na način, ki bi omogočal identifikacijo naročnika ali njegovih blagovnih znamk oz. registriranih znamk ali katerega koli obiskovalca. V skladu z navedenim in v povezavi z zagotavljanjem storitev IBM Benchmarking Services noben del te pogodbe IBM-u ne bo preprečil: (i) dodajanja povzetih podatkov naročnika povzetim podatkom drugih naročnikov za ustvarjanje zaloge skupnih podatkov, uporabe povzetih podatkov naročnika za dostop do skupnih podatkov ali njihove analize ali razkrivanje ali uporabo tovrstnih skupnih podatkov; ali (ii) uporabe povzetih podatkov naročnika, da se mu zagotovijo storitve in omogoči sodelovanje v storitvi IBM Benchmarking Service. V nobenem primeru povzeti podatki naročnika ne bodo razkriti brez predhodnega pisnega dovoljenja naročnika. Naročnik brez IBM-ovega predhodnega pisnega soglasja ne sme posredovati ali kako drugače omogočiti dostopa do kateregakoli poročila IBM Benchmarking ali njegove vsebine ali kakršnihkoli povzetih podatkov ali skupnih podatkov, posredovanih naročniku, nobeni tretji osebi, razen svetovalcem in pogodbenikom, na katere se lahko obrne v povezavi z naročnikovo uporabo storitev in so v vsakem primeru zavezani s pogodbo o nerazkritju informacij v obliki, podobni členu o varovanju zaupnosti v pogodbi. Poročila IBM Benchmarking in njihova vsebina ter skupni podatki so last družbe IBM in predstavljajo IBM-ove zaupne informacije, kot je navedeno v členu o varovanju zaupnosti v pogodbi. Naročnik lahko svojim zaposlenim in svetovalcem zagotovi kopije in dostop do poročila storitve IBM Benchmarking Service pod pogojem, da so te osebe seznanjene s tem, da jim tega poročila ali njegovih delov ni dovoljeno posredovati tretjim osebam.

- a. **Povzeti podatki** – so opredeljeni kot določena metrika ključnega indikatorja zmogljivosti posameznega IBM-ovega naročnika.
- b. **Agregirani podatki** – so opredeljeni kot vsi povzeti podatki vsakega IBM-ovega naročnika, ki sodeluje v storitvi IBM Benchmarking Service, vključno z njegovo storitvijo Subvertical.
- c. **Subvertical** – storitev bo opredeljena kot skupina najmanj štirih (4) naročnikov, ki sodelujejo v storitvi IBM Benchmarking Service, pri čemer vsak član posamezne storitve Subvertical dela na podobnem poslovnem področju na podlagi prodanih izdelkov in ciljanih trgov (npr. oblačila, nakit, pisarniške potrebščine itd.).

5.6 Odgovornost za varnostne ukrepe

IBM si pridržuje pravico uveljaviti naslednja pravila, s katerimi vzdržuje kakovost in integriteto storitve v oblaku. Naročniki rešitve IBM Watson Customer Experience Analytics bodo obveščeni o kakršnihkoli korektivnih ukrepih, ki jih izvede IBM, kot je opisano spodaj.

5.7 Pripravljenost za praznike

Naročniki iz Severne Amerike morajo zaradi različnih količin prometa med dvema obdobjema (i) od dneva po zahvalnem dnevu do naslednjega ponedeljka in (ii) od 24. do 25. decembra (skupaj "ameriški prazniki") do 30. septembra vsako leto posredovati predvidene količine za obdobje ameriških praznikov. IBM bo v sodelovanju z naročnikom in z razumno skrbnostjo obravnaval te predvidene količine z uporabo najboljših praks. Za naročnike, ki podcenijo predvidene količine za obdobje ameriških praznikov za petindvajset odstotkov (25 %) ali več, bomo uvedli enega ali več korektivnih ukrepov.

5.8 Omejitve velikosti podatkov

Ta storitev v oblaku temelji na mesečni količini milijonov interakcij. Velikost podatkov je definirana kot "interakcija", kjer je največja velikost interakcije podatkov 2 MB. Interakcije, ki presežejo 2 MB, bodo zaokrožene na naslednji prirastek interakcije in vštete v naročnikovo skupno pooblašeno mesečno

količino milijonov interakcij. Za naročnike, katerih interakcije presežejo 2 MB, bomo uvedli enega ali več korektivnih ukrepov. Presežki se zaračunajo, če naročnik preseže skupno število pooblastil za mesečno količino milijonov interakcij. Opomba: omejitve velikosti podatkov ne veljajo za naročnike storitev Akamai ali Hybrid.

5.9 Korektivni ukrepi

Uveljavljeni bodo naslednji korektivni ukrepi:

- a. Omejevanje: omejevanje je dejanje vzorčenja zbirke podatkov.
- b. Zaustavitev: Dejanje, ki popolnoma prepreči vstop vseh podatkov strank v infrastrukturo IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. Sprememba podatkovnih elementov: spreminjanje podatkovnih elementov (vedenjskih dogodkov, atributov zadetkov, atributov korakov in atributov seje), s katerimi se popravijo napake v podatkih.
- d. Dobropisi po pogodbi o ravni storitev ne bodo zagotovljeni za naročnike, ki ne upoštevajo smernic in postopkov za pripravljenost za praznike.

5.10 Stroški za izravnavanje podatkov

Za naročnike IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics - če je naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med letnim naročniškim obdobjem dvanajstkrat (12) večja od pooblastila, navedenega v transakcijskem dokumentu, se naročniku obračuna presežek v skladu s cenami za presežke, določenimi v veljavnem transakcijskem dokumentu. Za naročnike IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics - če je naročnikova dejanska uporaba v kateremkoli četrletju (na osnovi koledarskega leta, ki se začne 1. januarja) trikrat (3) večja od pooblastila, navedenega v transakcijskem dokumentu, se naročniku obračuna presežek v skladu s cenami za presežke, določenimi v veljavnem transakcijskem dokumentu.

5.11 Brez zdravstvenih osebnih podatkov ali nadzorovane vsebine

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu z Zakonom o prenosu zdravstvenih podatkov in s tem povezanimi odgovornostmi (HIPAA) in se je ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje zdravstvenih osebnih podatkov.

Storitev v oblaku ni zasnovana v skladu s standardom PCI (Payment Card Industry) in se ne sme uporabljati za prenos ali shranjevanje podatkov PCI.

Stranke družbe Akamai ne smejo pošiljati domen s podatki PCI.

6. Prevladujoče določbe

6.1 Uporaba podatkov

Naslednje prevlada pri morebitnih nasprotnih določbah v razdelku o vsebini in zaščiti podatkov osnovnih pogojev za storitev v oblaku med pogodbenima strankama: IBM ne bo uporabil ali razkril rezultatov, ki izhajajo iz naročnikove uporabe storitve v oblaku in so edinstveni za naročnikovo vsebino (vpogledi) oziroma na kak drug način identificirajo naročnika. IBM pa lahko uporablja vsebino in druge informacije (razen vpogledov), ki izhajajo iz vsebine med nudenjem storitve v oblaku, pod pogojem, da so odstranjeni osebni identifikatorji, tako da osebnih podatkov ni več mogoče prisoditi določenemu posamezniku brez uporabe dodatnih informacij. IBM bo takšne podatke uporabil samo za raziskave, preizkušanje in razvoj ponudb.