

## IBM Commerce Insights

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

### 1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- Aktív Felhasználó** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Aktív Felhasználó olyan egyedi személy, aki az IBM SaaS ajánlatot bármely formában, közvetlenül vagy közvetlen (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül) valamilyen eszköz segítségével elérte. Megfelelő jogosítványokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlatot elért Aktív Felhasználók számát.
- Példány** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.

### 3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

#### 3.1 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

### 4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

#### 4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejárt IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejárat dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejárat dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időszakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

## 4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM üzleti partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

## 4.3 Megújítás szükségese

Ha a Felhasználási Engedély (Proof of Entitlement – PoE) szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratát utáni használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

## 5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS e-mailben telefonon és online hibajegyrendszeren keresztül nyújtott technikai támogatása az Ügyfél rendelkezésére áll. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek ezekre is vonatkoznak. A Műszaki támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibajegyrendszerekkel, valamint a technikai támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szolgáltatásként kínált szoftver Támogatási kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei (RTO)	Válaszadási időablak (RTC)
1	<b>Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállítás:</b> Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	<b>Jelentős üzleti hatás:</b> A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatóak, vagy fennáll a veszély, hogy az üzleti határidők az esemény miatt nem tarthatók.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	<b>Kisebb mértékű üzleti hatás:</b> A szolgáltatás vagy a funkciók használhatóak, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	<b>Minimális üzleti hatás:</b> Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés.	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

## 6. Az IBM SaaS - Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

### 6.1 Használati adatok követése

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az

IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet, amelynek célja a felhasználói élmény javítása és/vagy az interakcióknak az Ügyfél igényeihez való igazítása. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

## **6.2 Származtatott előnyökkel járó helyszínek**

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

## **6.3 IBM Digital Analytics**

Az IBM Digital Analytics bizonyos korlátozott összetevői a következő feltételekkel szerepelnek az IBM SaaS ajánlatban:

- a. Az Ügyfél megfelelő számú, de legfeljebb 10 Ügyfél-azonosítót kap díjmentesen. A 10 Ügyfélprogram-azonosító lehet egyéni önálló azonosító; illetve több helyszínen használt környezetben a 10 Ügyfélprogram-azonosító globális szülőazonosítók és gyermekazonosítók kombinációja lehet (amely esetben a gyermekazonosítók egy globális szülőazonosítót adnak ki az összesített jelentések készítése érdekében).
- b. Az IBM Digital Analytics termékre vonatkozó egyszeri telepítési szolgáltatás legfeljebb 40 órányi távoli megvalósítási és bevezetési szolgáltatásokat tartalmaz az Ügyfél kezdeti Ügyfél-azonosítójához. A szolgáltatások rendelkezésre állása a felhasznált órák számától függetlenül 90 napon belül lejár attól a naptól számítva, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet az IBM SaaS szolgáltatás elérhetőségéről.

## „A” Függelék

### 1. IBM Commerce Insights

Az IBM Commerce Insights megoldás segít az IBM eCommerce platformok (WebSphere Commerce V8 vagy WebSphere Commerce-alapú Commerce on Cloud szolgáltatás) üzleti felhasználói számára jobb, megalapozottabb döntéseket hozni elemzési és üzleti adatok alapján. A Commerce Insights webes elemzési, valamint készlet- és értékesítésirv-adatok nézeteit biztosítja a felhasználók számára az áruházi katalógus és az online webhelyre vonatkozóan. A Commerce Insights lehetővé teszi az üzleti felhasználók számára, hogy közvetlen lépéseket tegyenek kereskedelmi stratégiájuk kivitelezéséhez az IBM eCommerce platformon.

Az IBM Commerce Insights adatfolyam- és fájlfeltöltési lehetőségeket kínál különböző adatforrásokhoz, többek között a következőkhöz:

- Termékekre és kategóriákra vonatkozó információfolyam a WebSphere Commerce vagy a Commerce on Cloud szerzői példányából
- Készletadatokra vonatkozó adatfolyam a készletrendszerből
- A termékekre és kategóriákra vonatkozó értékesítési tervek adatainak feltöltése
- Webes elemzési adatok az IBM Digital Analytics rendszerből

Az IBM Commerce Insights tartalmazza az IBM Digital Analytics bizonyos összetevőit. Az IBM Digital Analytics megoldás lehetővé teszi az Ügyfelek számára a webhelyüket elérő webes látogatók nyomon követését, valamint az ezen adatok gyűjtésén alapuló jelentéseket és fő teljesítménymutatókat (más néven KPI-eket) biztosít. Az adatok gyűjtése az IBM SaaS számára Kiszolgálóhívások (Server Call) útján történik. A Kiszolgálóhívás (Server Call) az IBM SaaS számára továbbított adatok összessége, illetve ezen adatok az IBM SaaS általi feldolgozása egy olyan megjelölt esemény (tagged event) eredményeként, amelyet egy Ügyfél-azonosítóhoz tartozó nyomon követett látogató kezdeményezett. Ezt a megjelölt eseményt (tagged event) az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás (IBM SaaS) utólag dolgozza fel annak érdekében, hogy riportot készítsen, amely elérhető a Commerce Insights (Kereskedelmi Rálátás) felhasználói felületen keresztül, hogy jobban megérthető legyen a látogatói viselkedés.

Az IBM Commerce Insights részét képező IBM Digital Analytics-összetevők minden egyes webhely/Ügyfél-azonosító esetében biztosítják az adatok gyűjtését és megőrzését. A nyers adatokból létrehozott követendő eljárások jelentéseit tartalmazó tárolt „Szabványos jelentésadatokat” automatikusan, minden éjjel feldolgozza a rendszer anélkül, hogy ezt az Ügyfél beállítaná. Az IBM SaaS az Ügyfél Szabványos jelentéseit huszonegy (27) egymást követő hónapig tárolja.

Az Ügyfél saját döntése alapján felhasználhatja az IBM Digital Analytics Digital Data Exchange megoldást a webhely címkézésére. A Digital Data Exchange megoldás egyetlen felületen biztosítja az Ügyfél számára a webhelyek és mobiloldalak címkéinek konfigurálását és telepítését. A Digital Data Exchange lehetővé teszi az Ügyfél számára az IBM címkéinek és az IBM üzleti partnerek címkéinek kezelését, hogy az Ügyfél telepíteni tudja azokat webhelyén vagy mobiloldalán. A Digital Data Exchange felhasználói felületén a címkézési folyamat közvetlenül vezérelhető, így a felhasználók egy szabálykészlet alapján oldalcímkéket és oldalcsoportokat definiálhatnak a címkék végrehajtásának meghatározásához. A Digital Data Exchange Ügyfelei számos különböző környezetben kezelhetik az aktuális és korábbi IBM címkék, IBM üzleti partneri címkék, valamint egyéni JavaScript vagy saját fejlesztésű kódjaik telepítését.

### 2. Választható bővítés

Az **IBM Commerce Insights for Watson Analytics** egy választható bővítés, amely azonnal elérhető, konzisztens adatokat biztosít az üzleti felhasználók számára az IBM Watson Analytics használatával történő lefűráshoz és megjelenítéshez. A Commerce Insights for Watson Analytics átalakítja az IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service szolgáltatásból származó webes elemzési adatokat, és az Ügyfél nevében automatizálja az adatok betöltését az Ügyfél IBM Watson Analytics szolgáltatásába.

Az IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service adatfolyam-konfigurációt és aktiválási modult biztosít, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy közvetlenül megadja és ütemezze az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatásban elérhető nyers adatait tartalmazó napi adatexportálást. A biztosított adatexportálás több, adott formátumú, az előző napra vonatkozóan az egyes Látogatók oldalmegettekintési, termékmegettekintési, vásárlási, megrendelési, regisztrációs és egyéb nyomon követett tevékenységeivel

kapcsolatos információkat tartalmazó fájlból áll (ahogyan azt az Ügyfél megadta). Az IBM Digital Analytics Import felhasználói felülete a Digital Data Feed importálási modul konfigurálására használható.

Az IBM Watson Analytics Personal Edition és az IBM Watson Analytics Professional Edition előfizetés külön vásárolható meg.

# IBM Felhasználási Feltételek – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

## "B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül jótállásnak.

### 1. Meghatározások

- a. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelkezésreállási Jóváírás lehet jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjakra adott kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha az SLA feltételei nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
  - Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
  - Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
  - Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
  - Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
  - Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

### 2. Rendelkezésreállási Jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. Súlyossági (kritikussági) szintű hibajegyet az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb 24 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelkezésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után kell benyújtania, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelkezésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló, csomagba rendezett és közös áron értékesített IBM SaaS szolgáltatások) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződött Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tíz százalékát (10%).

### 3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződött Hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,8% Teljesített szolgáltatásszint esetén egy Szerződött Hónap során
---	---

### 4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.