

## „IBM Commerce Insights“

Naudojimo sąlygas (NS) sudaro šios IBM naudojimo sąlygos – su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos („Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos“) ir dokumentas „IBM naudojimo sąlygos – bendrosios sąlygos“ („Bendrosios sąlygos“), pasiekiamos šiuo URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Atsiradus prieštaravimams, su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos laikomos viršesnėmis už Bendrąsias sąlygas. Klientas sutinka su šiomis NS, jeigu užsako, pasiekia ar naudoja „IBM SaaS“.

NS nustato IBM tarptautinės „Passport Advantage“ sutarties, IBM tarptautinės „Passport Advantage Express“ sutarties arba IBM tarptautinės pasirinktų „IBM SaaS“ pasiūlymų sutarties sąlygas, kiek jos taikomos, („Sutartis“) ir kartu su NS sudaro visą sutartį.

### 1. „IBM SaaS“

Šiems „IBM SaaS“ pasiūlymams taikomos šios Su „SaaS“ susijusios pasiūlymo sąlygos:

- „IBM Commerce Insights“
- „IBM Commerce Insights for Watson Analytics“

### 2. Mokesčio apskaičiavimas

„IBM SaaS“ parduodamas pagal vieną iš toliau nurodytų mokesčių apskaičiavimo schemų, pateiktų Sandorio dokumente:

- aktyvusis vartotojas** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Aktyvusis vartotojas – tai unikalus asmuo, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiomis priemonėmis pasiekė „IBM SaaS“. Reikia įsigyti teises, pakankamas Aktyviųjų vartotojų, kurie pasiekė „IBM SaaS“, skaičiui padengti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Egzempliorius** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Egzempliorius yra prieiga prie konkrečios „IBM SaaS“ konfigūracijos. Reikia įsigyti teises, skirtas kiekvienam „IBM SaaS“ Egzemplioriui pasiekti ir naudoti matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente.

### 3. Mokesčiai ir sąskaitų išrašymas

Už „IBM SaaS“ mokėtina suma nurodyta Operacijų dokumente.

#### 3.1 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

### 4. „IBM SaaS“ prenumeratos laikotarpio naujinimo parinktys

Kliento TSD bus nustatyta, ar Prenumeratos laikotarpio pabaigoje „IBM SaaS“ naudojimas bus atnaujintas, nurodant vieną iš toliau pateiktų terminų:

#### 4.1 Automatinis atnaujinimas

Jeigu Kliento TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra automatinis, Klientas gali nutraukti besibaigiantį „IBM SaaS“ Prenumeratos laikotarpį pateikęs prašymą raštu Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui mažiausiai prieš devyniasdešimt (90) dienų iki galiojimo pabaigos, kuri nurodyta TSD. Jeigu IBM arba IBM verslo partneris negauna tokio pranešimo apie nutraukimą iki galiojimo pabaigos datos, bebaigiantis galioti Prenumeratos laikotarpis bus automatiškai atnaujintas vieniems metams arba tokiam pačiam Prenumeratos laikotarpiui, koks pradžioje buvo nurodytas TSD.

#### 4.2 Nepertraukiamas sąskaitų išrašymas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimas yra nepertraukiamas, Klientas ir toliau turės prieigą prie „IBM SaaS“ ir už „IBM SaaS“ naudojimą jam nepertraukiamai bus išrašomos sąskaitos. Norėdamas nutraukti „IBM SaaS“ naudojimą ir sustabdyti nepertraukiamo sąskaitų išrašymo procesą, Klientas turės prieš devyniasdešimt (90) dienų raštu pateikti IBM arba IBM verslo partneriui prašymą atšaukti Kliento „IBM SaaS“. Atšaukus Kliento prieigą, Klientui bus išrašyta sąskaita už atšaukimo įsigaliojimo mėnesio nesumokėtus prieigos mokesčius.

### 4.3 Reikalingas atnaujinimas

Kai TSD nurodyta, kad Kliento atnaujinimo tipas yra „terminuotas“, pasibaigus Prenumeratos laikotarpiui „IBM SaaS“ paslaugos teikimas pasibaigs ir bus pašalinta Kliento prieiga prie „IBM SaaS“. Norėdamas ir toliau naudoti „IBM SaaS“ pasibaigus terminui, Klientas turės pateikti užsakymą Kliento IBM pardavimo atstovui arba IBM verslo partneriui ir įsigyti naują Prenumeratos laikotarpį.

## 5. Techninis palaikymas

Prenumeratos laikotarpiu ir po to, kai IBM praneša Klientui, kad suteikta prieiga prie „IBM SaaS“, „IBM SaaS“ techninis palaikymas teikiamas el. paštu, telefonu ir internetinėje kortelių sistemoje. Bet kokie patobulinimai, naujinimai ir kita medžiaga, kurią IBM pateikia kaip dalį Techninio palaikymo, laikoma „IBM SaaS“ dalimi, todėl jai taikomos šios NS. Techninis palaikymas įtrauktas į „IBM SaaS“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Daugiau informacijos apie darbo valandas, el. pašto adresus, internetines kortelių sistemas ir kitas Techninio palaikymo ryšio priemones bei procesus pateikta „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadove).

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko aprėptis	Atsakymo laiko aprėptis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.	24 x 7
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> itin apribotas paslaugų įmonės teikiamos paslaugos priemonių arba funkcijų naudojimas arba jūs galite nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo naudojamą paslaugą arba funkciją be kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas	Pir.–penkt. darbo valandomis
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną	Pir.–penkt. darbo valandomis

## 6. „IBM SaaS“ pasiūlymo papildomos sąlygos

### 6.1 Naudojimo informacijos stebėjimas

Klientas žino ir sutinka, kad „IBM SaaS“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jūsų darbuotojų ir rangovų) rinkti su „IBM SaaS“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „IBM SaaS“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) glaudžiau bendradarbiauti su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

### 6.2 Išvestinės naudojimosi vietos

Kai taikoma, mokesčiai yra pagrįsti vieta (-omis), kurią (-ias) Klientas nurodo kaip „IBM SaaS“ naudojimo vietą. IBM taikys mokesčius remdamasi pateikiant „IBM SaaS“ užsakymą kaip pagrindinę naudojimo vietą nurodytą įmonės adresu, nebent Klientas pateiks IBM papildomos informacijos. Klientas yra atsakingas už tokios informacijos atnaujinimą ir IBM informavimą apie visus pakeitimus.

### 6.3 „IBM Digital Analytics“

Tam tikri ribotieji „IBM Digital Analytics“ paslaugos komponentai įtraukti į „IBM SaaS“, taikant toliau nurodytas sąlygas:

- a. Klientui be papildomo Kliento mokesčio bus suteiktas atitinkamas skaičius Kliento ID (bet ne daugiau nei 10). 10 Kliento ID gali būti individualūs atskiri ID arba kelių vietų aplinkoje; 10 Kliento ID gali būti visuotinių pagrindinių ID ir antrinių ID derinys (kai antriniai ID įeina į visuotinį pagrindinį ID sudėtinėse ataskaitose).
- b. Bus teikiama „IBM Digital Analytics“ vienkartinio nustatymo paslauga, kurią sudarys ne daugiau nei 40 valandų nuotolinio diegimo ir Kliento pradinio Kliento ID prijungimo paslaugų. Šių paslaugų pasiekiamumo laikas baigiasi praėjus 90 dienų nuo dienos, kai IBM įspėja Klientą, kad jis gali pasiekti „IBM SaaS“, nesvarbu, ar išnaudotos visos valandos.

## A priedas

### 1. „IBM Commerce Insights“

„IBM Commerce Insights“ – tai sprendimas padedantis „IBM eCommerce“ platformų („WebSphere Commerce V8“ arba „WebSphere Commerce“ pagrįsta „Commerce on Cloud“ paslauga) verslo vartotojams priimti geresnius, labiau informuotus sprendimus, pagrįstus analizės ir verslo duomenimis.

„Commerce Insights“ pateikia vartotojui peržiūrėti žiniatinklio analizės duomenų, inventorizavimo duomenų ir pardavimo planų duomenų vaizdą jo parduotuvių katalogo ir internetinės svetainės kontekste. „Commerce Insights“ leidžia verslo vartotojui imtis tiesioginių veiksmų vykdant prekybos taktiką savo „IBM eCommerce“ platformoje.

„IBM Commerce Insights“ suteikia galimybes naudoti duomenų informacijos santraukas ir įkelti failus iš įvairių duomenų šaltinių:

- Produktų ir kategorijų informacijos santraukas iš „WebSphere Commerce“ arba „Commerce on Cloud“ kūrimo egzempliorių
- Inventorizavimo duomenų santraukas iš inventorizavimo sistemos
- Įkelti produktų ir kategorijų pardavimo plano duomenų failą
- Žiniatinklio analizės duomenis iš „IBM Digital Analytics“

„IBM Commerce Insights“ apima „IBM Digital Analytics“ komponentus. „IBM Digital Analytics“ – tai sprendimas, leidžiantis klientams stebėti jų svetainės lankytojus, ir pateikiantis ataskaitas bei pagrindinius efektyvumo indikatorius (dar žinomus kaip KPI), pagrįstus šių duomenų rinkiniu. „Cloud Service“ duomenys renkami per Serverio išskvietimus. Serverio išskvietimas – tai duomenys, kuriuos „Cloud Service“ perduoda ir apdoroja, įvykus pažymėtam įvykiui, kurį inicijavo sekamas lankytojas su vienu Kliento ID. Šiuos pažymėtus duomenis paskui apdoroja „Cloud Service“, kad galėtų sugeneruoti ataskaitas, pasiekiamas per „Commerce Insights“ vartotojo sąsają. Taip lengviau suprasti lankytojų elgesį.

„IBM Digital Analytics“ komponentai, įtraukti į „IBM Commerce Insights“, renka duomenis iš visų svetainių / Kliento ID ir juos saugo. Saugomi „Standartiniai ataskaitos duomenys“, kurie apima geriausios praktikos ataskaitas sugeneruotas iš neapdorotų duomenų, kasnakt automatiškai apdorojami be Kliento įsikišimo. „IBM SaaS“ Kliento Standartinės ataskaitas saugos dvidešimt septynis (27) mėnesius slinkimo principu.

Klientas gali pasirinkti panaudoti „IBM Digital Analytics Digital Data Exchange“ svetainei žymėti. „Digital Data Exchange“ – tai sprendimas, suteikiantis klientui atskirą sąsają, skirtą konfigūruoti ir diegti žiniatinklio svetainę ir puslapių mobiliesiems žymas. „Digital Data Exchange“ leidžia Klientui valdyti IBM ir IBM verslo partnerio žymas, skirtas diegti Kliento žiniatinklio svetainėje arba svetainėje mobiliesiems. „Digital Data Exchange“ vartotojo sąsaja teikia tiesioginę žymėjimo proceso kontrolę, suteikiančią vartotojams galimybę apibrėžti puslapių žymas ir puslapių grupes pagal taisyklių rinkinį ir taip nustatyti žymų vykdymą. „Digital Data Exchange“ Klientai gali valdyti esamą ir ankstesnį IBM žymų, IBM verslo partnerių žymų ir pasirinktinių „JavaScript“ arba nuosavybės teisių saugomo kodo diegimus keliose aplinkose.

### 2. Pasirenkamas priedas

„IBM Commerce Insights for Watson Analytics“ – tai pasirenkamo priedo sprendimas, leidžiantis verslo vartotojams lengvai pasiekti nuoseklius duomenis, kuriuos galima detalizuoti ir vizualizuoti naudojant „IBM Watson Analytics“. „Commerce Insights for Watson Analytics“ transformuoja žiniatinklio analizės duomenis, gautus iš „IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service“, ir automatizuoja duomenų įkėlimą į Kliento „IBM Watson Analytics“ paslaugą Kliento vardu.

„IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service“ pateikia informacijos santraukų konfigūravimo ir aktyvinimo modulį, kad Klientas galėtų tiesiogiai nurodyti ir suplanuoti kasdienį duomenų eksportavimą, kuris apima neapdorotus Kliento duomenis, pasiekiamus „IBM SaaS“. Duomenų eksporto rezultatai sudaro keli failai (pasirinkti Kliento), kurie yra apibrėžto formato ir turi konkrečios informacijos apie kiekvieną Lankytojo atliktą puslapio ir produkto peržiūrą, pirkimą, užsakymus, registraciją ir kitus stebėtus ankstesnės dienos veiksmus. „IBM Digital Analytics Import“ vartotojo sąsaja naudojama „Digital Data Feed“ importavimo moduliui konfigūruoti.

„IBM Watson Analytics Personal Edition“ arba „IBM Watson Analytics Professional Edition“ prenumeratą reikia įsigyti atskirai.

## B priedas

IBM teikia toliau nurodytą pasiekiamumo paslaugos lygio sutartį (PLS), kuri yra skirta „IBM SaaS“ ir taikoma, jei nurodyta Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Sandorio dokumente:

Taikoma ta PLS versija, kuri galioja pradėjus vykdyti Kliento prenumeratą arba atnaujinus prenumeratos sąlygas. Klientas supranta, kad PLS nesuteikia jums garantijos.

### 1. Apibrėžtys

- a. **Pasiekiamumo kreditas** – tai IBM suteikiama teisių gynimo priemonė (kompensacija) už patvirtintą Pretenziją. Pasiekiamumo kreditas bus pritaikytas kredito arba nuolaidos forma kitoje sąskaitoje už „IBM SaaS“ prenumeratą.
- b. **Pretenzija** – tai Kliento pateikta pretenzija IBM, kad per Sutartinį mėnesį nebuvo įvykdytos SLA sąlygos.
- c. **Sutartinis mėnuo** – tai kiekvienas visas „IBM SaaS“ teikimo laikotarpio mėnuo, skaičiuojamas nuo 00:00 JAV Rytinės pakrantės laiku pirmąją mėnesio dieną iki 23:59 JAV Rytinės pakrantės laiku paskutinę mėnesio dieną.
- d. **Prastovos** – tai laikotarpis, per kurį „IBM SaaS“ gamybos sistema nustojo veikti ir Kliento vartotojai negalėjo naudoti visų „IBM SaaS“ aspektų, kurių teises jie turi. Į Prastovos laiką neįtraukiamas laikotarpis, kai „IBM SaaS“ nepasiekiamas dėl:
  - suplanuoto arba paskelbto nutraukimo atliekant techninę priežiūrą;
  - įvykiai ar priežastys, nepriklausantys nuo IBM kontrolės (pvz., stichinė nelaimė, interneto ryšio nutrūkimas, techninė priežiūra avarijos metu ir kt.);
  - problemos, susijusios su Kliento arba trečiosios šalies taikomosiomis programomis, įranga arba duomenimis;
  - Kliento privalomų sistemos konfigūracijų ir palaikomų platformų, skirtų „IBM SaaS“ pasiekti, nesilaikymo;
  - IBM Kliento arba Kliento vardu trečiosios šalies pateiktų planų, specifikacijų arba instrukcijų IBM laikymosi.
- e. **Įvykis** – tai aplinkybė ar aplinkybių rinkinys, dėl kurio nebuvo laikomasi PLS.

### 2. Pasiekiamumo kreditai

- a. Norėdamas pateikti Pretenziją, IBM techninio palaikymo centre per 24 valandas, sužinojęs, kad įvykis paveikė „IBM SaaS“ naudojimą, Klientas turi užregistruoti 1 sudėtingumo lygio įvykio palaikymo kortelę. Klientas turi pateikti visą reikiamą informaciją apie įvykį bei pagrįstai padėti IBM jį įvertinti ir išspręsti įvykį.
- b. Pretenziją dėl Pasiekiamumo kredito Klientas turi pateikti ne vėliau kaip per tris (3) darbo dienas nuo Sutartinio mėnesio, per kurį atsitiko įvykis, pabaigos.
- c. Pasiekiamumo kreditai grindžiami Prastovos laiko trukme, skaičiuojama nuo pirmojo Kliento pranešimo apie Klientą paveikusį Prastovos laiką. Kiekvienos galiojančios Pretenzijos atveju IBM taikys aukščiausią galimą Pasiekiamumo kreditą, pagrįstą kiekvieno Sutartinio mėnesio SLA pasiekiamumo rodikliu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. IBM neatsako už kelis Pasiekiamumo kreditus už tą patį įvykį per tą patį Sutartinį mėnesį.
- d. Jei naudojamas Paslaugų paketas (atskiri „IBM SaaS“ supakuoti ir parduodami kartu už vieną sudėtinę kainą), Pasiekiamumo kreditas bus apskaičiuojamas, atsižvelgiant į vieną sudėtinę mėnesio kainą už Paslaugų paketą, o ne į mėnesinį prenumeratos mokestį už kiekvieną „IBM SaaS“ atskirai. Klientas gali pateikti tik tokias Pretenzijas, kurios yra susijusios su vienu paketo „IBM SaaS“ per bet kurį Sutartinį mėnesį. IBM neįsipareigoja suteikti Pasiekiamumo kreditų daugiau nei vienam paketo „IBM SaaS“ bet kurį Sutartinį mėnesį.
- e. Jei Klientas įsigijo „IBM SaaS“ iš teisėto IBM pardavėjo perpardavimo būdu, kai IBM išlaiko pirminę atsakomybę už „IBM SaaS“ atlikimą ir PLS įsipareigojimus, Pasiekiamumo kreditas suteikiamas, atsižvelgiant į tuo metu galiojančią Santykiais pagrįstą vertės kainą (RSVP) už „IBM SaaS“, kuri galioja Pretenzijoje nurodytą Sutartinį mėnesį, pritaikant 50 % nuolaidą.

- f. Bendra suteikiamų Pasiekiamumo kreditų suma, atsižvelgiant į bet kurį Sutartinį mėnesį, jokių atveju neviršys dešimties procentų (10 %) vienos dvyliktosios (1/12) Kliento metinio mokesčio IBM už „IBM SaaS“.

### 3. Paslaugų lygiai

„IBM SaaS“ pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį:

Pasiekiamumas per Sutartinį mėnesį	Pasiekiamumo kreditas (Mėnesinio prenumeratos mokesčio už Sutartinį mėnesį, per kurį iškelta Pretenzija, %)
<99,9 %	2 %
<99,0 %	5 %
<95 %	10 %

Pasiekiamumas, išreikštas procentine išraiška, apskaičiuojamas (a) iš bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį atėmus (b) bendrą Prastovų minučių skaičių Sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš (c) bendro minučių skaičiaus Sutartinį mėnesį.

Pavyzdžiui, Sutartinį mėnesį iš viso buvo 50 Prastovos minučių

<p>Iš viso Sutartinį mėnesį, kurį sudarė 30 dienų, buvo 43 200 min.            - 50 min. Prastova            = 43 150 min.</p> <hr/> <p>Iš viso 43 200 minučių</p>	<p>= 2 % Pasiekiamumo kredito už 99,8 % pasiekto Paslaugos lygio per Sutartinį mėnesį</p>
--	---

### 4. Išimtys

Ši PLS skirta tik IBM Klientams. Ši PLS netaikoma:

- beta ir bandomosioms Paslaugoms;
- ne gamybos aplinkoms, įskaitant, bet neapsiribojant, tikrinimo, avarinio atkūrimo, kokybės užtikrinimo arba kūrimo;
- Pretenzijų, kurias iškėlė Kliento „IBM SaaS“ vartotojai, svečiai, dalyviai ir leistini kviestiniai.