

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Commerce Insights

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/УУ-gen-terms/>.

В случай на противоречие, специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) съставляват пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Метрики за таксуване

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- a. **Активен потребител** – това е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Активен потребител е уникално лице, което е осъществило достъп до IBM SaaS по какъвто и да е начин пряко или непряко (например: посредством мултиплексираща програма, устройство или приложен сървър) чрез каквито и да било начини. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие броят на Активните потребители, които са осъществили достъп до IBM SaaS по време на Измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат (PoE) или в Документа по сделката на Клиента.

За целите на този IBM SaaS, в случай че е предвиден повече от един клиентски потребителски модел на IBM SaaS, са необходими пълномощия за всеки отделен Активен потребител за всеки клиентски потребителски модел на IBM SaaS.

- b. **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да се придобият достатъчно пълномощия за всеки потребителски модел на IBM SaaS, който е свободен за достъп и употреба по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

3. Цени и таксуване

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни плащания

Частично месечно плащане, както е указано в Документа по сделката, може да бъде оценено на пропорционална база.

3.2 Такси за надвишаване

Ако действителната употреба от страна на Клиента на IBM SaaS по време на измервателния период надвишава пълномощието, посочено в Лицензионния сертификат, тогава на Клиента ще бъде издавана фактурира за надвишаването, както е посочено в Документа по сделката.

4. Опции за подновяване на Абонаментния период за IBM SaaS

В Лицензионния сертификат на Клиента ще бъде указано дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като е възможна една от следните хипотези:

4.1 Автоматично подновяване

Ако в Лицензионния сертификат на Клиента е указано, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащия Абонаментен период за IBM SaaS чрез писмено заявление към търговски представител на IBM за Клиента или Бизнес партньор на IBM минимум деветдесет (90) дни преди датата на изтичане, посочена в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи такова известие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен за или една година, или за същата продължителност като оригиналния Абонаментен период, както е изложено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че подновяването на Клиента е продължително, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще му бъде издавана фактура за използването на IBM SaaS на продължителна база. За да прекрати използването на IBM SaaS и за да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньора на IBM писмено деветдесет (90) дневно предизвестие, заявяващо анулиране на IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, на Клиента ще бъде издавана фактура за всички неуредени цени по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влиза в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че типът на подновяване за Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще се прекрати в края на Абонаментния период и достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде премахнат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за закупуване на нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

По време на абонаментния период и след като IBM извести Клиента, че достъпът до IBM SaaS е наличен, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя по имейл, телефон и чрез онлайн системата за заявки. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Можете да намерите повече информация относно часовете на достъпност, имейл адресите, онлайн системата за заявки и други способни и процеси за комуникация за техническа поддръжка в наръчника за поддръжка на IBM Software as a Service.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес функционалност или функция на услугата е строго ограничена по отношение на използването си или Клиентът е застрашен от пропускане на бизнес крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Проследяване на информация за употреба

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS да събира лична информация от Клиента (Вашите служители и изпълнители), свързана с употребата на IBM SaaS чрез проследяване и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние или нашите подизпълнители осъществяваме стопанска дейност, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и подизпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.2 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще зачисли таксите въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

6.3 IBM Digital Analytics

За услугата IBM Digital Analytics, на Клиента ще бъде предоставен съответния брой Клиентски идентификатори, ненадвишаващи 10, без заплащане на допълнителна такса от Клиента. 10-те клиентски идентификатора могат да бъдат индивидуални самостоятелни идентификатори; или (в среда с множество сайтове) 10-те клиентски идентификатора могат да бъдат комбинация от глобални родителски и дъщерни идентификатори (където дъщерните идентификатори се включват към глобален родителски идентификатор за съвкупно отчитане).

Приложение А

IBM Commerce Insights е решение, което помага на бизнес потребителите на платформите IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 или базирана на WebSphere Commerce услуга Commerce on Cloud) да вземат по-добри и по-информирани решения въз основа на аналитични и бизнес данни. Commerce Insights осигурява на потребителя прегледи на уеб аналитични данни, данни за наличности и данни за продажбени планове в контекста на каталога на неговия магазин и онлайн сайт. Commerce Insights позволява на бизнес потребителя да предприема преки действия за изпълнението на своята маркетинг стратегия в платформата IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights осигурява поток данни и опции за качване на файлове за различни източници на данни, включително:

- Информационен поток за продукти и категории от потребителския модел WebSphere Commerce или Commerce on Cloud
- Поток за данни за наличности от инвентарната система
- Качване на файлове за данни за планове за продажби за продукти и категории
- Уеб аналитични данни от IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights включва компоненти на IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics е решение, което позволява на клиентите да проследява уеб посетители, които си взаимодействат с техния уеб сайт, и предоставя отчети и ключови индикатори за производителност (също така известни като KPI) въз основа на събирането на тези данни. Данните се събират за IBM SaaS посредством Сървърни повиквания. Сървърното повикване представлява данни, които се предават към и се обработват от IBM SaaS в резултат на обозначено събитие, иницирано от проследен посетител за един Клиентски идентификатор. Тези обозначени данни впоследствие се обработват от IBM SaaS, за да се генерират доклади, достъпни посредством потребителския интерфейс Commerce Insights, за да се помогне за разбирането на потребителското поведение.

Компонентите на IBM Digital Analytics, които са включени в IBM Commerce Insights, осигуряват събиране и съхраняване на данни за всеки сайт/клиентски идентификатор. Съхранените "данни от стандартни отчети" се състоят от отчетите за най-добри практики, които се генерират от необработените данни и се обработват автоматично всяка нощ без необходимост от настройка от страна на Клиента. IBM SaaS ще съхранява стандартните отчети на Клиента за период от двадесет и седем (27) месеца.

Клиентът може да избере да използва IBM Digital Analytics Digital Data Exchange за маркиране на сайта. Digital Data Exchange представлява решение, което предоставя на Клиента единен интерфейс за конфигурирането и внедряването на тагове на уеб сайтове и мобилни страници. Digital Data Exchange позволява на Клиента да управлява IBM тагове и IBM Business Partner тагове, които ще се разполагат на уеб сайта или на мобилния сайт на Клиента. Потребителският интерфейс на Digital Data Exchange осигурява директен контрол върху процеса за маркиране, като дава на потребителите възможност за определяне на тагове и групи в страници въз основа на набор правила за определяне на изпълнението на таговете. Клиентите на Digital Data Exchange може да управляват текущи и предишни внедрявания на IBM тагове, IBM Business Partner тагове и персонализиран JavaScript или частен код за различни среди.

Опционална добавка

IBM Commerce Insights for Watson Analytics е опционална добавка, която позволява на бизнес потребителите да разполагат със свободно достъпни и последователни данни за по-добро вникване и визуализиране с помощта на IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics трансформира уеб аналитичните данни, получени от услугата IBM Digital Analytics Digital Data Feed, и автоматизира зареждането на данни в услугата IBM Watson Analytics на Клиента от негово име.

Услугата IBM Digital Analytics Digital Data Feed осигурява конфигуриране на поток данни и активационен модул, който позволява на Клиента директно да посочва и планира ежедневно експортиране на данни, което включва необработените клиентски данни, които са достъпни в IBM SaaS. Експортирането на данни се състои от множество файлове (по избор на Клиента) с определен формат, които съдържат конкретна информация относно всяко преглеждане на

страница, продукт, магазин, поръчка, регистрация от страна на посетителите, както и други проследени дейности за предходния ден. Осигурява се използване на потребителския интерфейс на IBM Digital Analytics Import с цел конфигуриране на модула за импортиране на поток цифрови данни.

Абонаментът за IBM Watson Analytics Personal или IBM Watson Analytics Professional Edition трябва да се закупи отделно.

IBM Условия за употреба – Ангажимент за нивото на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на обслужването ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, което е приложимо, както е указано в Лицензионния сертификат на Клиента или Документа по сделката: Версията на това СНО, която е текуща в момента на започване или на възобновяване на срока на абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът приема, че SLA не представлява гаранция за него.

1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – решението, което IBM ще предостави в отговор на валидна претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура или цени за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Претенция** – означава претенция, която Клиентът е предявил към IBM, че дадено Споразумение за ниво на обслужване не е било спазено през Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през срока, през който IBM SaaS се измерва, от 12:00 часа Източно американско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източно американско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава времеви период, по време на който работата на обработващата система за IBM SaaS е спряла и потребителите на Клиента не могат да използват всички аспекти на IBM SaaS, за които имат разрешения. Престоят не включва периода от време, през който IBM SaaS не е бил достъпен поради:
 - Насрочено или обявено прекъсване на работата за профилактика;
 - Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
 - Проблеми с приложения, оборудване или данни на Клиента или на трета страна;
 - Непридържане от страна на Клиента към изискваните системни конфигурации и поддържаните платформи за достъп до IBM SaaS; или
 - Спазване от страна на IBM на всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени на IBM от Клиента или трета страна от името на Клиента.
- e. **Събитие** – означава обстоятелство или група обстоятелства, които възникнали заедно имат като резултат невъзможност за спазване на Споразумение за ниво на обслужването.

2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде претенция, Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с ниво на сериозност 1 за всяко събитие в рамките на 24 часа след първото узнаване от страна на Клиента, че Събитието е имало ефект върху използването на Клиента на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация относно Събитието, както и да помогне в разумни граници на IBM за определянето и решаването на Събитието.
- b. Клиентът трябва да подаде Претенция за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, който е предмет на претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от момента, в който Клиентът е докладвал, че е бил засегнат за първи път от Престоя. За всяка валидна претенция IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото SLA през всеки Договорен месец, както е посочено в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.

- d. За Пакетна услуга (индивидуално и пакетирано IBM SaaS, което се продава на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за Пакетната услуга и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Претенции, свързани с един индивидуален IBM SaaS в комплект във всеки Договорен месец и IBM няма да носи отговорност за Кредитите за достъпност за повече от един IBM SaaS в комплект в който и да е Договорен месец.
- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от валиден прекупвач на IBM в повторна маркетингова транзакция, в която IBM запазва първична отговорност за изпълнение на IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата за момента Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (RSVP) за IBM SaaS, която е действителна за Договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка от 50%.
- f. Общо присъдените Кредити за достъпност за всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да превишават десет процента (10%) от една дванадесета (1/12та) от годишната такса, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

3. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец, както следва:

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от Месечната Абонаментна такса за Договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99.9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10 %

Достъпност, изразена като процент, се изчислява като: (а) общия брой минути през даден Договорен месец, минус (b) общия брой минути Престой през Договорния месец, разделен на (с) общия брой минути през Договорния месец.

Пример: 50 минути общ Престой през Договорния месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 50 минути Престой = 43 150 минути <hr/> 43 200 общо минути	= 2% Кредити за достъпност за 99.8% Достигнато ниво на обслужване по време на договорния месец
---	--

4. Изключения

Това Споразумение за ниво на обслужването е достъпно единствено за Клиенти на IBM. Това Споразумение за ниво на обслужването не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Претенции, предявени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Клиента на IBM SaaS.