

IBM Commerce Insights

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:

<http://www.ibm.com/software/sla/sldb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro službu IBM SaaS se vztahují na následující služby IBM SaaS:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Aktivní uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Aktivní uživatel je jedinečná osoba, která přistupuje ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Aktivních uživatelů, kteří přistoupili ke službě IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

Pro účely této služby IBM SaaS budou v případech poskytování více než jedné instance nájmu IBM SaaS požadovány samostatné Active User oprávnění pro každou pronajatou instanci služby IBM SaaS.

- b. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. Způsoby prodloužení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace obnovena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených možností:

4.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn ukončit končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění

(Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno o jeden rok nebo o období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

4.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

4.3 Požadavek obnovení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, telefonu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují ustanovení těchto Podmínek užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná služba.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systému pro hlášení problémů a ostatních procesech komunikace v rámci technické podpory jsou popsány v příručce podpory IBM Software as a Service (SaaS).

| Závažnost | Definice Závažnosti | Cílové hodnoty doby odezvy | Pokrytí doby odezvy |
|-----------|--|---|---|
| 1 | Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení. | Do jedné hodiny | 24 hodin, 7 dní v týdnu |
| 2 | Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů. | Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 3 | Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický. | Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby) | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |
| 4 | Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek. | Do jednoho pracovního dne | Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby |

6. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS

6.1 Sledování způsobu použití informací

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.2 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

6.3 IBM Digital Analytics

Pro službu IBM Digital Analytics bude zákazníkovi poskytnut příslušný počet ID Zákazníka, který je omezen na bezplatných 10 ID Zákazníka. Těchto 10 ID Zákazníka může zahrnovat individuální nezávislá ID nebo - v multisite prostředí - může těchto 10 ID Zákazníka zahrnovat kombinaci globálních nadřazených ID a podřazených ID (kde podřazená ID spadají pod nadřazená ID pro účely agregovaného vykazování).

Příloha A

IBM Commerce Insights je řešení, které obchodním uživatelům platform IBM eCommerce (služby WebSphere Commerce V8 nebo WebSphere Commerce-based Commerce on Cloud) pomáhá činit lepší a lépe informovaná rozhodnutí na základě analytických a obchodních údajů. Commerce Insights uživateli poskytuje zobrazení dat webové analýzy, inventárních dat a dat plánů prodeje v kontextu jejich obchodního katalogu a online stránky. Commerce Insights obchodnímu uživateli umožňuje provádět přímé kroky k provádění obchodních taktik přímo v platformě IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights poskytuje možnosti datových vstupů a nahrávání souborů pro různé zdroje dat včetně:

- informací o produktech a kategoriích z autorské instance WebSphere Commerce nebo Commerce on Cloud
- inventárních dat z inventárního systému
- nahrávání souborů pro data plánů prodeje pro produkty a kategorie
- Data webové analýzy z IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights zahrnuje komponenty produktu IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics představuje řešení, které Zákazníkům umožňuje sledovat interakce návštěvníků v rámci jejich webového serveru a poskytuje analytické sestavy a klíčové ukazatele výkonnosti (známé také jako KPI) na základě takto shromážděných dat. Data jsou pro službu IBM SaaS shromažďována prostřednictvím Volání serveru. Volání serveru jsou data předaná službě IBM SaaS a zpracovaná službou Cloud Service jako výsledek indikované události, kterou inicioval sledovaný návštěvník pro jedno ID zákazníka. Tato data s příznakem jsou následně zpracována službou IBM SaaS za účelem generování sestav, které jsou zpřístupněny prostřednictvím uživatelského rozhraní Commerce Insights a které pomáhají porozumět chování návštěvníků.

Komponenty služby IBM Digital Analytics zahrnuté do IBM Commerce Insights umožňují shromažďování a uchování dat pro každé pracoviště / ID zákazníka. Uložená data "Standard Report Data" pro každé ID obsahující sestavy doporučených postupů generované ze surových dat jsou automaticky zpracovávána každou noc bez nastavení ze strany Zákazníka. IBM SaaS bude ukládat Zákazníkovy Standardní sestavy po dobu dvaceti sedmi (27) rolujících měsíců.

Zákazník se může rozhodnout využívat IBM Digital Analytics Digital Data Exchange pro označení stránky tagy. Digital Data Exchange je řešení, které Zákazníkům poskytuje jediné rozhraní pro konfiguraci a implementaci tagů webových a mobilních stránek. Digital Data Exchange umožňuje Zákazníkovi spravovat tagy IBM a tagy Obchodního partnera IBM určené k implementaci na webové nebo mobilní stránky Zákazníka. Uživatelské rozhraní Digital Data Exchange poskytuje přímou kontrolu nad procesem označování prostřednictvím tagů, což uživatelům umožňuje definovat tagy stránek a skupiny stránek na základě souboru pravidel určujících provedení tagu. Zákazníci využívající Digital Data Exchange mohou spravovat aktuální i předchozí implementaci tagů IBM, tagů Obchodních partnerů IBM a přizpůsobeného JavaScriptu nebo vlastního kódu v rámci více prostředí.

Volitelný doplněk

IBM Commerce Insights for Watson Analytics je volitelné doplňkové řešení, které obchodním uživatelům umožňuje mít snadno dostupná a konzistentní data pro zpracování a vizualizaci prostřednictvím IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics přeměňuje data webové analýzy pocházející z IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service a automatizuje nahrávání dat do Zákazníkovy služby IBM Watson Analytics za Zákazníka.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service poskytuje modul pro konfiguraci a aktivaci datového kanálu, což Zákazníkům umožňuje přímo specifikovat a naplánovat denní export dat zahrnující nezpracovaná data Zákazníka dostupná v rámci IBM SaaS. Výstup exportu dat sestává z několika souborů (dle výběru Zákazníka) definovaného formátu, které obsahují specifické informace o aktivitách typu Page View, Product View, Shop, Order, Registration a o dalších sledovaných aktivitách z předchozího dne. Uživatelské prostředí IBM Digital Analytics Import slouží ke konfiguraci modulu importu Digital Data Feed.

Registraci k IBM Watson Analytics Personal Edition nebo k IBM Watson Analytics Professional Edition je třeba zakoupit samostatně.

Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, která je platná a účinná, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze dohody o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že úroveň služeb ve vztahu k Zákazníkovi neplní funkci záruky.

1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou kreditu nebo slevy u následující fakturace poplatků za registraci služby IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování služby IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné produktivním systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy uživatelé Zákazníka nemohou užívat všechny aspekty IBM SaaS, k nimž mají oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - události či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM dal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání služby IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

- d. U služeb Bundled Service (jednotlivé Služby prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu Bundled Service, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby IBM SaaS. Zákazník smí vznášet pouze Nároky, které se týkají jedné individuální služby IBM SaaS v balíku v rámci jakéhokoliv Smluvního měsíčního období. IBM nese odpovědnost za Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb pro více než jednu službu IBM SaaS v balíku za jedno Smluvní měsíční období.
- e. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím remarketingové transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS a úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS v účinnosti ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká, přičemž tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout deset procent (10 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

| Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období | Kredity porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok) |
|---|---|
| <99,9% | 2 % |
| < 99,0 % | 5 % |
| < 95 % | 10 % |

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávek = 50 minut za Smluvní měsíční období

| | |
|--|--|
| 43 200 minut celkem za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43 200 minut celkem | = 2 % Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb pro 99,8% Dosaženou úroveň služeb během Smluvního měsíčního období |
|--|--|

4. Výjimky

Tato dohoda o úrovni služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato smlouva úrovni služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, obnovy po zhroutilí systému, kontroly kvality a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.