

IBM Commerce Insights

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Klijent prihvata Uvjete upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Aktivni korisnik** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Aktivni korisnik je jedinstvena osoba koja ima pristup IBM SaaS-u izravno ili neizravno (na primjer: preko multipleksnog programa, uređaja ili poslužitelja aplikacija) na bilo koji način. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja Aktivnih korisnika koji imaju pristup IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

Za potrebe ovog IBM SaaS-a, u slučajevima kada se dodjeljuje više od jedne instance klijenta IBM SaaS-a potrebna su zasebna ovlaštenja Aktivnog korisnika za svaku instancu klijenta IBM SaaS-a.

- b. **Instanca** - je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.

3. Naknade i naplata

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u transakcijskom dokumentu.

3.1 Djelomične mjesečne naknade

Na temelju razmjerne procjene može se izračunati djelomična mjesečna naknada, kako je navedeno u transakcijskom dokumentu.

3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu

Ako Klijentova stvarna upotreba IBM SaaS-a za vrijeme perioda mjerenja premašuje ovlaštenje navedeno u PoE-u, Klijentu će se izdati račun za prekomjernu upotrebu, kako je navedeno u Transakcijskom dokumentu.

4. Opcije obnavljanja perioda pretplate za IBM SaaS

U Klijentovom PoE-u će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

4.1 Automatsko obnavljanje

Ako je u Klijentovom PoE-u navedeno da je Klijentovo obnavljanje automatsko, Klijent može raskinuti Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog IBM-ovom predstavniku prodaje ili IBM-ovom Poslovnim partneru barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za raskid do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

4.2 Kontinuirano naplaćivanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentovo obnavljanje kontinuirano, Klijent će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Klijent treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva raskid Klijentovog IBM SaaS-a. Nakon što se Klijentu onemogućiti pristup, Klijentu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

4.3 Potrebno obnavljanje

Kada u PoE-u stoji da je Klijentov tip obnavljanja "raskid", IBM SaaS će se raskinuti na kraju Perioda pretplate i Klijentov pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Klijent treba naručiti novi Period pretplate od Klijentovog IBM prodajnog predstavnika ili IBM Poslovnog partnera.

5. Tehnička podrška

Za vrijeme Perioda pretplate i nakon što IBM obavijesti Klijenta da mu je dostupan pristup na IBM SaaS, pruža se tehnička podrška za IBM SaaS putem e-pošte, telefona i sustava online prijava. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogućiti u sklopu takve Tehničke podrške smatraju se dijelom IBM SaaS-a i uređuju ih ovi Uvjeti upotrebe (ToU). Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

Više informacija o satima dostupnosti, adresama e-pošte, sustavima online prijava i drugim sredstvima komunikacije i procesima tehničke podrške možete pronaći u Priručniku podrške za IBM Software as a Service.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge: Funkcionalnost kritična za poslovanje ne radi ili se dogodila greška sučelja od kritične važnosti. Ovo se obično odnosi na proizvodnu okolinu i označava da se ne može pristupiti uslugama, što ima kritičan utjecaj na operacije. Ovo stanje mora se odmah riješiti.	Unutar jednog sata	24x7
2	Značajan utjecaj na poslovanje: Poslovna komponenta ili funkcija usluge ima ozbiljno smanjenu mogućnost upotrebe ili se pojavila opasnost da Klijent prekorači krajnje rokove u poslovanju.	Unutar 2 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
3	Manji utjecaj na poslovanje: Označava da je usluga ili funkcionalnost upotrebljiva i nema kritičan utjecaj na operacije.	Unutar 4 radna sata	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka
4	Minimalan utjecaj na poslovanje: Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

6.1 Praćenje informacija o korištenju

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne informacije od Klijenta (vaših zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi da bi prikupio korisne statističke podatke i podatke o učinkovitosti našeg IBM SaaS-a u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili podešavanja interakcije s Klijentom. Klijent potvrđuje da će pribaviti ili je pribavio pristanak koji dozvoljava IBM-u da obrađuje prikupljene osobne podatke za gore navedenu svrhu unutar IBM-a, drugih IBM-ovih poduzeća i njihovih

podugovarača, na svim lokacijama gdje mi i naši podugovarači poslujemo u skladu s mjerodavnim pravom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih podataka.

6.2 Lokacije koje primaju izvedenu korist

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Klijent navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Klijent ne dostavi dodatne podatke IBM-u. Klijent je odgovoran održavati takve informacije ažurnima i dostaviti sve promjene IBM-u.

6.3 IBM Digital Analytics

Za uslugu IBM Digital Analytics, Klijentu će se pružiti odgovarajući broj ClientID-ova (ne više od 10), bez dodatne naplate Klijentu. 10 ClientID-ova mogu biti pojedinačni samostalni ID-ovi ili, u okolini s više lokacija, 10 ClientID-ova može biti kombinacija globalnih nadređenih ID-ova i podređenih ID-ova (gdje se podređeni ID-ovi dodaju globalnom nadređenom ID-u za agregacijsko izvještavanje).

Dodatak A

IBM Commerce Insights je rješenje koje omogućuje poslovnim korisnicima IBM eCommerce platformi (usluga Commerce on Cloud temeljena na WebSphere Commerce V8 ili WebSphere Commerce) donošenje boljih, informiranijih odluka na temelju analitičkih i poslovnih podataka. Commerce Insights pruža korisniku pregled podataka web analitike, podataka inventara i podataka plana prodaje u kontekstu kataloga trgovine i online stranice. Commerce Insights omogućuje poslovnom korisniku izravno poduzimanje akcija za izvođenje prodajnih taktika u IBM eCommerce platformi.

IBM Commerce Insights pruža opciju prikaza aktualnih podataka i predavanja datoteka za različite izvore podataka, uključujući:

- Aktualne informacije o proizvodu i kategoriji iz WebSphere Commerce ili Commerce on Cloud autorske instance
- Aktualne podatke inventara iz sustava inventara
- Predane datoteke podataka plana prodaje za proizvode i kategorije
- Podatke web analitike iz IBM Digital Analyticsa

IBM Commerce Insights uključuje komponente IBM Digital Analyticsa. IBM Digital Analytics je rješenje koje klijentima omogućuje praćenje web posjetitelja koji koriste njihovu web stranicu i pruža izvještaje i ključne indikatore performansi (engl. key performance indicator - KPI) na temelju prikupljanja tih podataka. Podaci za IBM SaaS prikupljaju se pomoću Poziva poslužitelja. Poziv poslužitelja je podatak predan i obrađen u IBM SaaS-u kao rezultat označenog događaja, koji je započeo praćeni posjetitelj za jedan ClientID. Te označene podatke IBM SaaS obrađuje kako bi generirao izvještaje koji će se prikazati u korisničkom sučelju Commerce Insightsa i omogućiti razumijevanje ponašanja posjetitelja.

Komponente IBM Digital Analyticsa uključene u IBM Commerce Insights pružaju prikupljanje i zadržavanje podataka za svaku lokaciju/ClientID. Spremljeni "Podaci standardnih izvještaja" koji se sastoje od izvještaja provjerenih postupaka generiranih iz neobrađenih podataka automatski se obrađuju svake noći, bez Klijentovog sudjelovanja. IBM SaaS će pohraniti Standardne izvještaje Klijenta na dvadeset sedam (27) uzastopnih mjeseci.

Klijent može koristiti IBM Digital Analytics Digital Data Exchange za označavanje stranice. Digital Data Exchange je rješenje koje Klijentima pruža jedinstveno sučelje za konfiguraciju i implementaciju oznaka web stranice i mobilne stranice. Digital Data Exchange Klijentu omogućuje upravljanje IBM-ovim oznakama i oznakama IBM-ovih Poslovnih partnera koje će se postaviti na Klijentovoj web stranici ili mobilnoj stranici. Korisničko sučelje Digital Data Exchangea pruža izravnu kontrolu nad procesom označavanja, dajući korisnicima mogućnost definiranja oznaka stranice i grupa stranice na temelju skupa pravila za određivanje izvođenja oznaka. Klijenti Digital Data Exchangea mogu upravljati postojećim i prijašnjim implementacijama IBM-ovih oznaka, oznaka IBM-ovih Poslovnih partnera i prilagođenim JavaScriptom ili zaštićenim kodom u većem broju okolina.

Opcijski dodatak

IBM Commerce Insights for Watson Analytics je neobavezno dodatno rješenje koje poslovnim korisnicima omogućuje pristup lako dostupnim i konzistentnim podacima za analiranje i vizualizaciju koristeći IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics transformira analitičke podatke dobivene iz IBM Digital Analytics Digital Data Feed Servicea i automatizira učitavanje podataka u Klijentovu uslugu IBM Watson Analytics u ime Klijenta.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service pruža konfiguraciju aktualnih podataka i aktivacijski modul koji Klijentu omogućuje određivanje i planiranje dnevnog izvoza podataka koji uključuje Klijentove neobrađene podatke dostupne u IBM SaaS-u. Izvoz podataka koji se isporučuje sastoji se od više datoteka (koje je Klijent izabrao) definiranog formata koje sadrže specifične informacije o pregledu stranica, pregledu proizvoda, kupnji, naručivanju, registraciji i drugim praćenim aktivnostima tijekom proteklog dana za svakog Posjetitelja. Za konfiguriranje modula uvoza Aktualnih digitalnih podataka dostupno je korisničko sučelje IBM Digital Analytics Importa.

Pretplatu na IBM Watson Analytics Personal Edition ili IBM Watson Analytics Professional Edition morate kupiti zasebno.

Dodatak B

IBM pruža sljedeći ugovor o razini usluge ("SLA") koji se odnosi na dostupnost IBM SaaS-a i koji se primjenjuje ako je naveden u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja perioda Klijentove pretplate. Klijent prima na znanje da SLA ne predstavlja jamstvo za njega.

1. Definicije

- a. **Odobrenje dostupnosti** – označava rješenje koje će IBM pružiti za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za IBM SaaS.
- b. **Zahtjev** – označava Zahtjev koji Klijent predaje IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjen SLA.
- c. **Ugovoreni mjesec** – označava svaki cijeli mjesec tijekom trajanja IBM SaaS-a, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- d. **Vrijeme prekida rada** – označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za IBM SaaS zaustavljen i Klijentovi korisnici ne mogu koristiti sve aspekte IBM SaaS-a za koji imaju dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem IBM SaaS nije dostupan zbog:
 - Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - Događaji ili uzroci izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
 - Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnima, specifikacijama ili uputama koje IBM-u dostavi Klijent ili treća strana u ime Klijenta.
- e. **Događaj** – označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem SLA-a.

2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbiljnosti 1 za svaki Događaj unutar 24 sata od trenutka kada Klijent prvi put shvati da je Događaj imao utjecaja na Klijentovo korištenje IBM SaaS-a. Klijent mora navesti sve potrebne informacije o Događaju i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u u dijagnosticiranju i rješavanju Događaja.
- b. Klijent mora predati Zahtjev za Odobrenje dostupnosti ne kasnije od tri (3) radna dana nakon završetka Ugovornog mjeseca u kojem se pojavio Zahtjev.
- c. Odobrenja dostupnosti temelje se na Vremenu prekida rada izmjerenom od trenutka kada Klijent prijavi prvo pojavljivanje Vremena prekida. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti na temelju postignutog SLA-a u svakom Ugovorenom mjesecu, kao što je prikazano u tablici navedenoj ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.
- d. Za Paket usluga (pojedinačne IBM SaaS usluge u paketu i prodavane zajedno za jednu kombiniranu cijenu), Odobrenje dostupnosti će biti izračunato na osnovi jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovi mjesečne pretplate za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu Klijent može predati Zahtjeve koji se odnose samo na jedan pojedinačni IBM SaaS u paketu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

- e. Ako je Klijent kupio IBM SaaS kod važećeg IBM-ovog preprodavača u transakciji preprodaje u kojoj IBM zadržava primarnu odgovornost za ispunjavanje obveza vezanih uz Uslugu i SLA, Odobrenje dostupnosti temeljit će se na tada važećoj Cijeni za vrijednost sugeriranoj odnosom (RSVP) za IBM SaaS koja je na snazi za Ugovoreni mjesec podložan Zahtjevu, uz popust od 50%.
- f. Ukupna dodijeljena Odobrenja dostupnosti, uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec, neće ni pod kojim uvjetima premašiti deset posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za IBM SaaS.

3. Razine usluge

Dostupnost IBM SaaS-a u Ugovorenom mjesecu izgleda ovako:

Dostupnost tijekom Ugovorenog mjeseca	Odobrenje dostupnosti (% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva)
< 99.9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

Dostupnost, izražena u postotku, računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u Ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u Ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u Ugovorenom mjesecu.

Primjer: 50 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 50 minuta Vremena prekida rada = 43 150 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% kredita dostupnosti za 99,8% arhivirane razine usluge tijekom Ugovorenog mjeseca
---	---

4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo IBM-ovim Klijentima. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Zahtjeve od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.