

IBM Commerce Insights

Pogoje uporabe ("Pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("Pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("Splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročilom ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglaša s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Za naslednje ponudbe IBM SaaS veljajo ti pogoji posebne ponudbe SaaS:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- Aktivni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Aktivni uporabnik je unikatna oseba, ki je na kakršen koli posreden ali neposreden način in prek katerih koli sredstev dostopala do storitve IBM SaaS (na primer: prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število aktivnih uporabnikov, ki so dostopali do ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
Če je zagotovljen več kot en najemniški primerek IBM SaaS, so za namene te ponudbe IBM SaaS potrebna ločena pooblastila za aktivne uporabnike za vsak najemniški primerek IBM SaaS.
- Primerek** – je merska enota, na podlagi katere si je mogoče zagotoviti IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

3.2 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS med obdobjem merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti (PoE), se naročniku zaračuna presežek, kot je določeno v transakcijskem dokumentu.

4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

V naročnikovem dokazilu o upravičenosti je določeno, ali bo ponudba IBM SaaS ob izteku naročniškega obdobja podaljšana, pri čemer je obdobje označeno kot:

4.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je v naročnikovem dokazilu o upravičenosti navedeno, da je podaljšanje samodejno, lahko naročnik odpove iztekajoče se naročniško obdobje ponudbe IBM SaaS s pisnim zahtevkom, ki ga mora poslati IBM-ovemu prodajnemu predstavniku ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju najmanj devetdeset (90) dni pred iztekom naročniškega obdobja, ki je določeno v dokazilu o upravičenosti. Če IBM ali IBM-ov poslovni partner pred iztekom naročniškega obdobja ne prejme takšnega obvestila o odpovedi, se iztekajoče se naročniško obdobje samodejno podaljša za obdobje enega leta ali naročniško obdobje, enako izvornemu obdobju, določenem v dokazilu o upravičenosti.

4.2 Nprekinjeno zaračunavanje

Če je v dokazilu o upravičenosti določeno neprekinjeno podaljšanje, ima naročnik neprekinjen dostop do ponudbe IBM SaaS in se mu uporaba ponudbe IBM SaaS neprekinjeno obračunava. Če želi naročnik prekiniti uporabo ponudbe IBM SaaS in proces neprekinjenega zaračunavanja, mora IBM-u ali IBM-ovemu poslovnemu partnerju devetdeset (90) dni vnaprej posredovati pisno obvestilo o odpovedi uporabe ponudbe IBM SaaS. Ob preklicu naročnikovega dostopa bodo naročniku zaračunani morebitni neporavnani zneski za dostop v mesecu, v katerem preklic stopi v veljavo.

4.3 Zahtevana obnovitev

Če je v dokazilu o upravičenosti določena vrsta podaljšanja "odpoved", se naročniku ob koncu naročniškega obdobja preneha zagotavljati ponudba IBM SaaS in onemogoči se mu tudi dostop do te ponudbe. Če želi naročnik uporabljati ponudbo IBM SaaS po izteku tega obdobja, mora pri IBM-ovem prodajnem predstavniku ali pri IBM-ovem poslovnem partnerju oddati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je ponudba IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte, telefona in spletnega sistema za prijave. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena, samostojna ponudba.

Več informacij o časih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za prijave ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je na voljo v priročniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

| Resnost | Definicija resnosti | Ciljni odzivni čas | Kritje odzivnega časa |
|---------|--|------------------------|------------------------------------|
| 1 | Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je nujna za poslovanje, ali izpad nujno potrebnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev. | V roku 1 ure | 24 ur na dan, 7 dni v tednu |
| 2 | Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke. | V roku 2 delovnih ur | Delovni čas od ponedeljka do petka |
| 3 | Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na postopke. | V roku 4 delovnih ur | Delovni čas od ponedeljka do petka |
| 4 | Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva | V roku 1 delovnega dne | Delovni čas od ponedeljka do petka |

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Sledenje podatkov o uporabi

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM kot del običajnega delovanja in podpore ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij zbira naročnikove osebne podatke (podatke njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v zvezi z uporabo ponudbe IBM SaaS prek sledenja in drugih tehnologij. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitve IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM

in njegovi podizvajalci poslujejo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zbranih osebnih podatkov.

6.2 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoči morebitne spremembe.

6.3 IBM Digital Analytics

Naročniku bo za storitev IBM Digital Analytics brez dodatnih stroškov zagotovljeno ustrezno število ID-jev naročnika, ki ne presega 10 ID-jev. 10 ID-jev naročnika je lahko posameznih samostojnih ID-jev; v okolju z več stranmi pa je lahko 10 ID-jev naročnika kombinacija globalnih nadrejenih ID-jev in podrejenih ID-jev (kjer se podrejeni ID-ji strnjene prenesejo na globalni nadrejeni ID za združeno poročanje).

Dodatek A

IBM Commerce Insights je rešitev, ki poslovnim uporabnikom platform IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 ali storitve Commerce on Cloud, ki temeljijo na WebSphere Commerce) pomaga sprejemati boljše, bolj informirane odločitve na podlagi analitičnih in poslovnih podatkov. Storitve Commerce Insights zagotavlja uporabniku vpogled v podatke spletne analitike, podatke o zalogi in podatke o načrtu prodaje v kontekstu kataloga njihove trgovine in spletnega mesta. S storitvijo Commerce Insights lahko poslovni uporabnik neposredno izvaja trženske taktike v lastnih platformah IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights zagotavlja možnosti dovoda podatkov in prenosa datotek za različne podatkovne vire, kar vključuje:

- dovod informacij o produktu in kategoriji iz primerka večpredstavnega programiranja WebSphere Commerce ali Commerce on Cloud;
- dovod za podatke o zalogi iz sistema zaloge;
- prenos datotek za podatke o načrtu prodaje za produkte in kategorije;
- podatke spletne analitike iz storitve IBM Digital Analytics.

IBM Commerce Insights vključuje komponente storitve IBM Digital Analytics. Z rešitvijo IBM Digital Analytics lahko naročniki sledijo obiskovalcem, ki uporabljajo njihova spletna mesta, hkrati pa rešitev zagotavlja poročila in ključne indikatorje zmogljivosti (KPI), ki temeljijo na zbiranju teh podatkov. Podatki za IBM SaaS se zbirajo prek klicev strežnika. Klic strežnika so podatki, ki jih prejme in obdela IBM SaaS kot rezultat označenega dogodka, ki ga je sprožil sledeni obiskovalec za en ID naročnika. Te označene podatke nato IBM SaaS obdela za namen izdelave poročil, ki so na voljo v uporabniškem vmesniku storitve Commerce Insights in pripomorejo k razumevanju vedenja obiskovalcev.

Komponente IBM Digital Analytics, ki so vključene v storitvi IBM Commerce Insights, zagotavljajo zbiranje in hranjenje podatkov za vsako spletno mesto/ID naročnika. Shranjeni "podatki standardnega poročila", ki vključujejo poročila o najboljših praksah, generirana iz neobdelanih podatkov, so vsako noč samodejno obdelani brez nastavitve s strani naročnika. Ponudba IBM SaaS bo naročnikova standardna poročila hranila sedemindvajset (27) mesecev.

Naročnik lahko uporablja izmenjavo digitalnih podatkov v okviru storitve IBM Digital Analytics za označevanje spletnega mesta. Izmenjava digitalnih podatkov je rešitev, ki naročnikom zagotavlja en sam vmesnik za konfiguracijo in razmestitev oznak spletnega mesta in mobilne strani. Izmenjava digitalnih podatkov omogoča naročniku upravljanje IBM-ovih oznak in oznak IBM-ovih poslovnih partnerjev, ki bodo razmeščene na naročnikovem spletnem mestu ali mobilni strani. Uporabniški vmesnik za izmenjavo digitalnih podatkov zagotavlja neposreden nadzor nad postopkom označevanja, zaradi česar lahko uporabniki določijo oznake strani in skupine strani na podlagi nabora pravil za določanje izvedbe oznak. Naročniki izmenjave digitalnih podatkov lahko upravljajo trenutno in predhodno razmestitev IBM-ovih oznak, oznak IBM-ovih poslovnih partnerjev in kode JavaScript oz. lastniške kode po meri v več okoljih.

Izbirni dodatek

IBM Commerce Insights for Watson Analytics je izbirna dodatna rešitev, ki poslovnim uporabnikom omogoča razpoložljive in konsistentne podatke za vrtnanje v in vizualizacijo z okoljem IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics pretvori podatke spletne analitike, ki izhajajo iz storitve IBM Digital Analytics Digital Data Feed, in avtomatizira nalaganje podatkov v naročnikovo storitev IBM Watson Analytics v njegovem imenu.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service zagotavlja konfiguracijo dovoda podatkov in aktivacijski modul, kar naročniku omogoča, da neposredno navede in razporedi dnevni izvoz podatkov, ki vključuje njegove neobdelane podatke, ki so na voljo v ponudbi IBM SaaS. Izvoženi podatki vključujejo več datotek (izbere jih naročnik) v definirani obliki zapisa, ki vsebujejo specifične informacije o ogledu strani, ogledu izdelkov, nakupovanju, naročanju, registraciji in drugih sledenih dejavnostih posameznega obiskovalca za prejšnji dan. Uporaba uporabniškega vmesnika IBM Digital Analytics Import je zagotovljena za konfiguriranje modula za uvoz Digital Data Feed.

Naročnino za IBM Watson Analytics Personal Edition ali IBM Watson Analytics Professional Edition je treba kupiti ločeno.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik sprejema, da mu pogodba o ravni storitev ne zagotavlja nobenega jamstva.

1. Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki v času pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
 - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
 - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
 - težave z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika oz. zunanjih ponudnikov;
 - naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih sistemskih konfiguracij in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
 - IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe za IBM v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek vložil prijavo težave s podporo najvišje ravni resnosti IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Za vsak potrjen zahtevek bo IBM na podlagi dosežene pogodbe o ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem pogodbenem mesecu predloži samo zahteve, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju, pri čemer IBM v nobenem pogodbenem mesecu ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno ponudbo IBM SaaS v svežnju.

- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku v okviru ponovne prodaje, pri čemer IBM ohranja primarno odgovornost za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, dobropis za razpoložljivost temelji na tedaj veljavni priporočeni ceni naročniškega razmerja (Relationship Suggested Value Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, znižani za 50 %.
- f. Skupni dobropisi za razpoložljivost, priznani za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

| Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca | Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek) |
|--|---|
| < 99,9 % | 2 % |
| < 99,0 % | 5 % |
| < 95 % | 10 % |

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: skupaj 50 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

| | |
|--|---|
| Skupno 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 50 minut nerazpoložljivosti = 43.150 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut | = 2-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,8-odstotno doseženo raven storitve v pogodbenem mesecu |
|--|---|

4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja med drugim vključujejo preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščen povabljeni naročnika na IBM SaaS.