

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku 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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník 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 nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Definice

Následující pojmy mají význam uvedený níže:

Broker – označuje Zákazníka, který reprezentuje jednu nebo více Společností SP na pozici prodejního zástupce a který má na starosti pokrytí vedení nebo maloobchodu. Broker má oprávnění pro přístup k IBM SaaS s konkrétním Zahrnutým prodejcem pro konkrétní Kategorie produktu a pouze jménem konkrétních definovaných Zastoupených společností SP.

Zastoupená společnost spotřebitelských produktů (SP) – označuje Společnost SP, která využívá brokera pro reprezentaci při jednání s prodejci v souvislosti s plánováním propagačních akcí, odesíláním nabídek a jinými transakcemi.

Spotřebitelské produkty nebo SP – označuje zboží nebo jeho součást vytvořené nebo distribuované pro účely přímého prodeje spotřebiteli. Pojem "Spotřebitelské produkty" může zahrnovat například oděvy a obuv, potraviny a nápoje, produkty osobní péče a péče o domácnost, spotřební trvanlivé zboží a domácí zařízení, spotřební netrvanlivé zboží, speciality a produkty péče o zvířata, ale nezahrnuje například automobily, letadla, finanční instrumenty, služby nebo domy.

Společnost SP – označuje Zákazníka, který vyrábí Spotřebitelské produkty.

Zahrnutý podnik – označuje divizi, obchodní jednotku nebo kanál (například fyzický obchod v porovnání s online obchodem) ve spojení se kterými si Zákazník zaregistruje používání IBM SaaS.

Zahrnutá oblast – označuje oblast, ve které se Zákazník zaregistruje k používání IBM SaaS.

Zahrnutý prodejce – označuje Prodejce, se kterým Společnost SP uzavřela registraci pro účely využívání relevantní služby IBM SaaS.

Kategorie produktu – označují skupinu produktů (označovanou také jako položky nebo jednotky SKU), které vyhovují podobným potřebám spotřebitelů, vzájemně souvisejí nebo jsou vzájemně nahraditelné. Produkty zařazené do stejné kategorie by mělo být možné v prodejně logistiky spravovat. Konečné určení toho, co "Kategorie produktu" zahrnuje, závisí na výhradním uvážení IBM.

Prodejce – označuje Zákazníka zapojeného do prodeje Spotřebitelských produktů v malých nebo jednotlivých dávkách pro přímé použití spotřebitelem.

Celkový prodej – označuje hrubý objem prodeje s vyloučením uplatnitelných daní z prodeje právního subjektu zaregistrovaného ke službě IBM SaaS, který je odvozen od prodeje produktů prodaných Zahrnutým podnikem za posledních celých dvanáct měsíců před počátečním obdobím nebo obnovením období. IBM může přepočítat Celkový prodej, pokud jde o nepřirozený obchodní růst Zahrnutých podniků, způsobený fúzí nebo akvizicí. Zákazník bude bez prodlení informovat IBM o fúzích či akvizicích ovlivňujících Celkový prodej Zahrnutých podniků.

Výrazy, které jsou psány velkým písmenem na začátku a které nejsou definovány v těchto Podmínkách užívání, jsou definovány ve Smlouvě.

3. Metriky poplatků

Služba IBM SaaS je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Miliarda jednotek RCU (Billion Revenue Conversion Unit - BRCU)** - je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu IBM SaaS. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro IBM SaaS. Částky Příjmů v konkrétní měně musí být převedeny na jednotky RCU v souladu s tabulkou, která je k dispozici na adrese (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Každé oprávnění BRCU představuje jednu miliardu (10 na devátou) jednotek RCU. Je nutno získat takový počet oprávnění pro jednotky BRCU, který je postačující pro pokrytí částky Příjmů, jak je definováno níže.
- b. **Milion jednotek RCU (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** - je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu IBM SaaS. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro IBM SaaS. Částky Příjmů v konkrétní měně musí být převedeny na jednotky RCU v souladu s tabulkou, která je k dispozici na adrese (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Každé oprávnění MRCU představuje jeden Milion RCU jednotek. Je nutno získat takový počet oprávnění pro jednotky RCU, který je postačující pro pokrytí částky Příjmů, jak je definováno níže.
- c. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo školicích služeb vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

Poznámka: Definice nebo rozsah Příjmu se liší podle konkrétní služby IBM SaaS, viz níže:

IBM SaaS	Definice Příjmu
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem zahrnutých Kategorii produktu Zahrnutému prodejci.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem zahrnutých Kategorii produktu Zahrnutému prodejci.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku v Zahrnuté oblasti.

4. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

4.1 Poplatky za neúplný měsíc

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

5. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

6. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro nabídku IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. 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 tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

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: Komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo 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

7. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

7.1 Programy Hub and Spoke

Zákazník bere na vědomí, že všechny služby IBM SaaS jsou nabízeny v rámci programu "Hub and Spoke", který je Zákazník oprávněn používat v kombinaci s konkrétním prodejcem. To znamená, že prodejce zapojený do programu udělil IBM omezenou nevýhradní licenci na užívání svých dat tak, jak je to vyžadováno k poskytování IBM SaaS jeho obchodním partnerům pro SP. Používání IBM SaaS nebo prodejních a produktových dat prodejců, kteří se účastní programu, pro jiné účely není povoleno. V případě Brokerů je použití dále omezeno na použití s konkrétními definovanými Zastoupenými společnostmi SP. V případě, že je smlouva prodejce zapojeného do programu s IBM z jakéhokoli důvodu ukončena, poskytne IBM Zákazníkovi poměrnou kompenzaci za předplacené nevyužité množství, a to na základě počtu celých měsíců zbývajících v období Zákazníka pro dotčenou službu IBM SaaS, a právo Zákazníka na využívání IBM SaaS zaniká. Nevyužité neúplné měsíce nebudou kompenzovány.

7.2 Používání Dat Zákazníka ze strany IBM

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo vlastnické obchodní procesy. Zákazník může rozhodnout, že data nebudou pro takové neproduktivní účely používána, a to kontaktováním Technické podpory.

7.3 Ochrana osobních údajů

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 údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem zlepšení zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobení interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné 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 údajů.

7.4 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.

Příloha A

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers zohledňuje fyzické vlastnosti na úrovni prodejny a potřeby nakupujících pro účely přírůstkové analýzy a scénářů optimalizace na úrovni položek. Generuje více scénářů optimalizace pro různé cíle, například využití míst na prodejně a optimalizaci prodeje.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers umožňuje Brokerům analyzovat chování kupujících prodejců, kteří se zaregistrovali k maloobchodní verzi produktu IBM Shopper Insights, včetně cest, frekvence nákupů a nakupování produktů, formou různých panelů dashboard.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers umožňuje výrobcům analyzovat chování kupujících prodejců, kteří se zaregistrovali k maloobchodní verzi produktu IBM Shopper Insights, včetně cest, frekvence nákupů a nakupování produktů, formou různých panelů dashboard.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers umožňuje výrobcům a brokerům automatizovat a optimalizovat prezentace, vyjednávání, fakturace a sledování nabídek, které zasílají prodejcům zapojeným do programu v rámci webového prostředí.

5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers umožňuje výrobcům a brokerům automatizovat a optimalizovat zadávání, vyjednávání a sledování propagačních obchodních nabídek, které zasílají prodejcům zapojeným do programu v rámci webového prostředí. Advanced Deal Management zahrnuje zobrazení produktů zadané výrobcem i archivy nabídek, které umožňují přístup a reporting v rámci položek, faktur a fakturace. Advanced Deal Management zahrnuje další funkce, které podporují proces nabídek, včetně replikace nabídek, upozornění e-mailem, rozšířené viditelnosti, sledování fondů a exportu nabídek.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující dohodu o úrovni služeb, která se uplatní, 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 dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku.

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 vrácení peněz 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 sjednané 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 systémem v souvislosti s IBM SaaS, a kdy všichni 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:
 - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - (3) problémů s aplikacemi, vybavením nebo daty Zákazníka nebo třetí strany;
 - (4) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platform pro přístup k nabídce IBM SaaS Zákazníkem; nebo
 - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež IBM vydal Zákazník nebo třetí strana jménem Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo 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 48 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání nabídky 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 IBM SaaS 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 nenese 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 prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- f. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoli Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout dvanáct procent (12 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za konkrétní službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Méně než 95,00 %	12 %

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: 500 minut celkové Odstávky za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8% dostupnost 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, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.