

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

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 prihvaća 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 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. Definicije

Sljedeće odredbe imat će značenja navedena ispod:

Broker – označava Klijenta koji predstavlja jedno ili više CP poduzeća kao njihov zastupnik za prodaju koji obrađuje središnju i/ili maloprodajnu pokrivenost. Broker je ovlašten za pristupanje IBM SaaS-u s određenim Uključenim prodavačem, za određene Kategorije proizvoda i isključivo u ime određenih navedenih CP poduzeća s brokerom.

CP poduzeće s brokerom – označava CP poduzeće koje angažira Brokera za poslove predstavljanja prodavačima vezano uz planiranje promocija, slanje ponuda i drugih transakcija.

Potrošački proizvodi (eng. Consumer Products - CP) – označavaju bilo koji artikl ili njegov sastavni dio proizveden ili distribuiran za izravnu prodaju potrošaču. Na primjer, "Potrošački proizvodi" uključuju odjeću i obuću, hranu i piće, kućnu i osobnu njegu, trajnu potrošačku robu i kućanske aparate, netrajnu potrošačku robu, posebnu ponudu i njegu kućnih ljubimaca, ali ne uključuju automobile, zrakoplove, financijske instrumente, usluge ili kuće.

CP poduzeće – označava Klijenta koji proizvodi Potrošačke proizvode.

Uključeno poslovanje – označava diviziju, poslovnu jedinicu ili kanal (na primjer fizičke trgovine naspram online e-trgovine) vezano uz koji se Klijent pretplaćuje na korištenje IBM SaaS-a.

Uključeno zemljopisno područje – označava zemljopisno područje u kojem se Klijent pretplaćuje na korištenje IBM SaaS-a.

Uključeni prodavač – označava Prodavača ili Prodavače kod kojih se CP Poduzeće pretplaćuje na upotrebu odgovarajućeg IBM SaaS-a.

Kategorije proizvoda – označava grupiranje proizvoda (poznato još i kao artikli ili Jedinice održavanja zalihe (Stock Keeping Unit - SKU)) koji ispunjavaju sličnu potrebu korisnika ili su međusobno povezani ili zamjenjivi. Za proizvode koji su stavljeni u istu kategoriju treba biti omogućeno logističko upravljanje u trgovini. Konačno određivanje onoga što predstavlja "Kategorije proizvoda" podložno je IBM-ovom razumnom nahođenju.

Prodavač – označava Klijenta uključenog u prodaju Korisničkih proizvoda u malim ili pojedinačnim serijama za izravnu potrošnju od strane potrošača.

Ukupna prodaja – označava bruto prodaju pravnog subjekta pretplaćenog na IBM SaaS, ne uključujući primjenjivi porez na prodaju, koja se izvodi iz prodaje proizvoda od strane Uključenog poslovanja na temelju izvještaja posljednjeg perioda od punih dvanaest mjeseci prije početnog trajanja ili obnavljanja trajanja. IBM može ponovno izračunati Ukupnu prodaju ako Uključeno poslovanje pokazuje neprirodan rast poslovanja koji je nastao zbog preuzimanja ili spajanja. Klijent će odmah obavijestiti IBM o spajanjima ili preuzimanjima koji utječu na Ukupnu prodaju Uključenog poslovanja.

Termini pisani velikim početnim slovima koji nisu definirani u ovim Uvjetima upotrebe su definirani u Ugovoru.

3. Metrike naplate

IBM SaaS je dostupan u skladu s metrikom naplate navedenom u Transakcijskom dokumentu:

- a. **Milijarda jedinica konverzije prihoda (BRCU)** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Jedinica konverzije prihoda je mjera iznosa prihoda vezanog uz IBM SaaS koja je neovisna o valuti. Iznosi Prihoda u pojedinim valutama moraju se konvertirati u RCU-ove u skladu s tablicom koja se nalazi pod Tablica jedinica konverzije (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Svako BRCU ovlaštenje predstavlja jednu milijardu (10 na 9. potenciju) RCU-ova. Moraju se dobiti ovlaštenja BRCU-a koja su dostatna za pokrivanje iznosa Prihoda definiranog dolje.
- b. **Milijun jedinica konverzije prihoda (MRCU)** – je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Jedinica konverzije prihoda je mjera iznosa prihoda vezanog uz IBM SaaS koja je neovisna o valuti. Iznosi Prihoda u pojedinim valutama moraju se konvertirati u RCU-ove u skladu s tablicom koja se nalazi pod Tablica jedinica konverzije (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Svako MRCU ovlaštenje predstavlja jedan Milijun RCU-ova. Moraju se dobiti ovlaštenja MRCU-a koja su dostatna za pokrivanje iznosa Prihoda definiranog dolje.
- c. **Angažman** - je jedinica mjere po kojoj se mogu dobiti usluge. Angažman se sastoji od profesionalnih usluga i/ili usluga izobrazbe vezanih uz IBM SaaS. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje svakog Angažmana.

Napomena: definicija/opseg Prihoda različiti su s obzirom na određene IBM SaaS ponude navedene ispod:

IBM SaaS	Definicija Prihoda
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Prihod je Ukupna prodaja Uključenog poslovanja generirana prodajom uključenih Kategorija proizvoda Uključenom prodavaču.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Prihod je Ukupna prodaja Uključenog poslovanja generirana prodajom uključenih Kategorija proizvoda Uključenom prodavaču.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Prihod se definira kao Ukupna prodaja Uključenog poslovanja na Uključenom zemljopisnom području.

4. Naknade i naplata

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

4.1 Djelomične mjesečne naknade

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

5. Opcije trajanja i obnavljanja

Trajanje IBM SaaS-a počinje na datum kada IBM obavijesti Klijenta o njegovom pristupu IBM SaaS-u, kako je dokumentirano u PoE-u. PoE će određivati obnavlja li se IBM SaaS automatski, nastavlja li se na temelju kontinuirane upotrebe ili se raskida na kraju trajanja.

Za automatsko obnavljanje, ako Klijent ne dostavi pisanu obavijest o neobnavljanju barem 90 dana prije datuma isteka, IBM SaaS će se automatski obnoviti u trajanju navedenom u PoE-u.

Kod kontinuirane upotrebe, IBM SaaS će biti dostupan na mjesečnoj osnovi dok Klijent ne dostavi pisanu obavijest o raskidu 90 dana unaprijed. IBM SaaS će biti dostupan do kraja kalendarskog mjeseca nakon takvog perioda od 90 dana.

6. 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 preko e-pošte, online foruma i u online sustavu izvještavanja o problemima. Sva poboljšanja, ažuriranja i ostali materijali koje IBM omogući 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, online sustavima izvještavanja o problemima 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: 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 ne predstavlja 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

7. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

7.1 Hub and Spoke programi

Klijent potvrđuje da se svaki IBM SaaS nudi kao dio "Hub and Spoke" programa, isključivo za Klijentovu upotrebu s određenim prodavačem. To znači da je sudjelujući prodavač IBM-u dao ograničenu, neisključivu licencu za korištenje podataka tog prodavača u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje IBM SaaS-a CP prodajnim partnerima. Upotreba IBM SaaS-a ili podataka o prodaji i proizvodima sudjelujućeg prodavača u bilo koje druge svrhe nije dozvoljena. U slučaju Brokera, upotreba je dodatno ograničena na određena navedena CP poduzeća s brokerom. Ako se ugovor sudjelujućeg prodavača s IBM-om raskine iz bilo kojeg razloga, IBM će Klijentu dati razmjerni povrat neiskorištenih iznosa koje je Klijent platio unaprijed s obzirom na čitave mjesece koji su ostali u Klijentovom periodu za odgovarajući IBM SaaS i otkazat će se Klijentovo pravo na korištenje IBM SaaS-a. Neće biti povrata za neiskorištene djelomične mjesece.

7.2 Upotreba Klijentovih podataka od strane IBM-a

IBM može koristiti Klijentove podatke za unutarnje istraživanje, testiranje i razvoj u neproizvodnoj okolini, pod uvjetom da IBM ukloni sve karakteristike koje bi mogle otkriti Klijentov identitet ili zaštićene poslovne procese. Klijent može kontaktirati Tehničku podršku i zatražiti da se njegovi podaci ne koriste u takve neproizvodne svrhe.

7.3 Napomena o privatnosti

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti informacije od Klijenta (Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja) koje se odnose na korištenje IBM SaaS-a, kroz praćenje i druge tehnologije. IBM to radi u svrhu poboljšanja korisničkog iskustva i/ili prilagodbe 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 sa zakonom. IBM će se pridržavati zahtjeva Klijentovih zaposlenika i ugovaratelja vezanih za pristup, ažuriranje, ispravke ili brisanje njihovih prikupljenih osobnih informacija.

7.4 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.

Dodatak A

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers uzima u obzir fizička svojstva na razini trgovine i potrebe kupaca za inkrementalnu analizu na razini artikla i optimizacijske scenarije. Generira više optimizacijskih scenarija za različite ciljeve, na primjer iskorištenje polica i optimizaciju prodaje.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers omogućuje Brokerima analiziranje ponašanja kupaca prodavača koji su pretplaćeni na maloprodajnu verziju ponude IBM Shopper Insights pomoću niza kontrolnih ploča, što uključuje putovanja, učestalost kupnje i kupljene proizvode.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers omogućuje proizvođačima analiziranje ponašanja kupaca prodavača koji su pretplaćeni na maloprodajnu verziju ponude IBM Shopper Insights pomoću niza kontrolnih ploča, što uključuje putovanja, učestalost kupnje i kupljene proizvode.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers omogućuje proizvođačima i brokerima automatizaciju i pojednostavljivanje prezentacija, pregovora, izdavanja računa i usklađivanja poslova koje šalju uključenim proizvođačima u okolini baziranoj na webu.

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

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers omogućuje proizvođačima i brokerima automatizaciju i pojednostavljivanje unosa, pregovora i usklađivanja prodajnih promocija koje šalju sudjelujućim prodavačima u okolini baziranoj na webu. Advanced Deal Management sadrži preglede proizvode koje je odredio proizvođač i archive poslova koje omogućuju pristup i izvještavanje o artiklima, poslovima, računima i naplati. Advanced Deal Management sadrži i dodatne mogućnosti koje olakšavaju proces sklapanja poslova, uključujući replikaciju poslova, upozorenja putem e-pošte, proširenu preglednost, praćenje sredstava i izvoze poslova.

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 razumije da SLA ne predstavlja jamstvo.

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:
 - (1) Planiranog ili najavljenog prekida rada zbog održavanja;
 - (2) Događaja ili uzroka izvan IBM-ove kontrole (npr. prirodne katastrofe, nedostupnosti interneta, hitnog održavanja itd.);
 - (3) Problema s aplikacijama, opremom ili podacima koji pripadaju Klijentu ili trećoj strani;
 - (4) Klijentove neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje IBM SaaS-u; ili
 - (5) 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 Razine usluge.

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 48 sata od trenutka kada Klijent prvi puta 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 dvanaest posto (12%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje naknade koju Klijent plaća IBM-u za određeni 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)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Manja od 95,00%	12%

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: 500 minuta ukupnog Vremena prekida rada za vrijeme Ugovorenog mjeseca

43 200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca - 500 minuta Vremena prekida rada = 42 700 minuta <hr/> Ukupno 43 200 minuta	= 2% Odobrenja dostupnosti za 98,8% dostupnosti 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 korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba Klijenta u IBM SaaS-u.