

IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

IBM Omni-Channel Merchandising

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 této adrese URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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 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 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 Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Definice

Následující pojmy mají takový význam, jak je definováno níže:

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 nástroje, služby nebo domy.

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.

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

Celkový prodej – označuje hrubý objem prodeje právního subjektu zaregistrovaného ke službě IBM SaaS, který je odvozen od prodeje produktů prodaných Zahrnutým podnikům za posledních celých dvanáct měsíců před počátečním obdobím nebo obnovením období.

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

3. Metriky poplatků

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

- a. **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 specifické pro měnu musí být převedeny na jednotky ACU 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. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění MRCU, který bude pokrývat celkový počet Příjmů zpracovaných prostřednictvím IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **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 nabídky IBM SaaS, viz níže:

IBM SaaS	Definice Příjmu
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku.
IBM Price Optimization	Příjem je Celkový prodej, který chce Zákazník optimalizovat (registrace by mohla být omezena na část Zahrnutého podniku).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem Propagovaných položek. Pro účely této služby IBM SaaS představují Propagované položky produkty, které jsou dočasně propagovány nebo zlevněny či prodávány formou reklamní akce, včetně - nikoli však pouze - dočasného snížení cen, uvedení v reklamě nebo oběžníku, zobrazení v sekundárním umístění fyzického obchodu nebo na hlavní stránce webu a kuponů. Propagované položky nezahnují Zlevněné položky.
IBM Markdown Optimization	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem Zlevněných položek. Pro účely této služby IBM SaaS představují Zlevněné položky produkty prodávané za trvale sníženou cenu, obecně s cílem vyprodat nadbytečné zásoby, včetně likvidace.

3.1 Platform Enablement Services

Pro účely služeb Platform Enablement Services představuje Příjem Celkový prodej Zahrnutého podniku.

K určení vhodné úrovně služby Platform Enablement Service k zakoupení musí Zákazník nejprve určit vhodné jednotky BRCU (Billion Revenue Conversion Units), které se vztahují na jeho společnost. Jednotka BRCU je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro IBM SaaS. Částky Příjmů specifické pro měnu musí být převedeny na jednotky RCU v souladu s tabulkou, která je k dispozici na

adrese http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Každé oprávnění BRCU představuje jednu miliardu (10 na devátou) jednotek RCU. Vypočtené BRCU musejí pokrývat částku Příjmů zpracovaných nebo spravovaných IBM SaaS během období měření.

Úroveň 1 = až 3 BRCU

Úroveň 2 = až 8 BRCU

Úroveň 3 = až 15 BRCU

Úroveň 4 = více než 15 BRCU

4. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

4.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Poplatek za nastavení bude účtován pro prvotní nebo dodatečné zprovoznění, podle toho, co je vhodné.

a. Jednorázové nastavení IBM Omni-Channel Merchandising

Po prvotním zprovoznění IBM SaaS vyúčtuje IBM poplatek za jednorázové nastavení. Sazba poplatku a fakturační období, na jejichž základě bude poplatek vyfakturován, budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

b. Poplatek za další nastavení aplikace IBM Omni-Channel Merchandising

IBM vyúčtuje poplatek za nastavení pro každé objednané další nastavení aplikace. Sazba poplatku a fakturační období, na jejichž základě bude poplatek vyfakturován, budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

4.2 Poplatky za neúplný měsíc

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

5. Registrace nepřerušovaných služeb

Zákazníci IBM SaaS mohou získat následující vzdálené služby:

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBM:

- a. Spolupráce se Zákazníkem s cílem získat všechna požadovaná datová pole uvedená v příslušném dokumentu IBM Import Data Specification pro příslušnou nabídku SaaS ("Data Zákazníka").
- b. Příjem a nahrávání Dat Zákazníka týdně nebo denně a udržování rozhraní pro překlad dat (příchozích i odchozích) za použití standardních nástrojů. Dodatečné poplatky mohou být vyžadovány, pokud Zákazník změní formát Dat Zákazníka po prvotní implementaci, požádá o přenos souborů zpět Zákazníkovi v odlišném formátu nebo požádá, aby IBM upravila datové mapy a automatické skripty s cílem využít nových dat.
- c. Poskytnutí standardních průběžných služeb správy účtu, které zajistí podporu Zákazníka po odchodu implementačního týmu. Tato služba správy účtu bude poskytována vzdáleně a nepřesáhne 4 hodiny týdně.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM:

- a. Spolupráce se Zákazníkem s cílem získat všechna požadovaná datová pole uvedená v příslušném dokumentu IBM Import Data Specification pro příslušnou nabídku SaaS ("Data Zákazníka").
- b. Příjem a nahrávání Dat Zákazníka týdně nebo denně a udržování rozhraní pro překlad dat (příchozích i odchozích) za použití standardních nástrojů. Dodatečné poplatky mohou být vyžadovány, pokud Zákazník změní formát Dat Zákazníka po prvotní implementaci, požádá o přenos souborů zpět Zákazníkovi v odlišném formátu nebo požádá, aby IBM upravila datové mapy a automatické skripty s cílem využít nových dat.
- c. Provádění standardní validace dat pro modelované kategorie produktů. Validace dat zahrnuje spuštění automatických úloh, které kontrolují, zda Data Zákazníka neobsahují chyby a anomálie.
- d. Poskytnutí standardních ekonometrických modelovacích služeb pro jednotlivé kategorie produktů v souladu s Projektovým plánem, které zahrnují vytváření modelovacích datových sad, odhady modelů, posouzení kvality modelu a podle potřeby řešení problémů s modely. Tato služba zahrnuje prvotní modelování pro každou zahrnutou kategorii produktu a průběžné remodelování s přiměřenou frekvencí na základě dynamiky kategorie přiměřeně posouzené IBM. V případě přeformulování dat Zákazníkem IBM společně se Zákazníkem určí, zda je zaručeno opětovné zavedení přeformulovaných historických dat a remodelování dotčených kategorií produktu, což může vyžadovat odsouhlasení dalších poplatků.
- e. Poskytnutí standardních průběžných služeb správy účtu, které zajistí podporu Zákazníka po odchodu implementačního týmu. Tato služba správy účtu bude poskytována vzdáleně a nepřesáhne 6 hodin týdně.

5.3 Povinnosti Zákazníka související se službami Platform Enablement Services

Zákazník nese odpovědnost za zajištění následujících položek:

- a. Přímý přístup k prostředkům IBM, které jsou nezbytné k provedení přidělených činností služeb Platform Enablement Services.
- b. Příslušná úroveň a počet prostředků Zákazníka pro práci na projektu včetně:
 - Programátorů IT, kteří spolupracují s týmem IBM pro integraci dat na vytváření a správě příslušných datových rozhraní.
 - Zástupců z podniku, kteří zodpovídají za řádný překlad požadavků aplikace do obsahu datových extraktů.
 - Silného projektového týmu pro vykonávání následujících potřebných technických a obchodních procesních úkonů:
 - Relevantní dokumentace mapování dat
 - Přenosu Dat Zákazníka v souladu s dohodnutými harmonogramy
 - Dat Zákazníka, která odpovídají formátu IBM uvedenému v aktuálním dokumentu IBM Import Data Specification.
 - Pracovníků, kteří budou včas řešit problémy
 - Podpory Zákazníka s cílem ověřit, zda jsou poskytované informace správné.

Zákazník bere na vědomí, že pokud výše uvedené povinnosti nesplní, může to mít vliv na schopnost IBM poskytovat služby Platform Enablement Services. Pokud je poskytování služeb Platform Enablement Services opožděno nebo pokud se náklady IBM na poskytování těchto služeb zvýší v důsledku toho, že Zákazník neprovede úkony výše, nebo z důvodu jiných okolností mimo kontrolu IBM, mohou být vyžadovány dodatečné poplatky. Dodatečné poplatky a fakturační poplatky pro takové služby budou objednány samostatně a uvedeny v Popisu služeb.

6. 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 na konci 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 žádost. IBM SaaS zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. 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 ustanovení těchto Podmínek 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: Obchodní 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

8. Dodatečné podmínky pro nabídky IBM SaaS

8.1 Data a minimální požadavky na vybavení

Zákazník vyjadřuje, že chápe a souhlasí s tím, že je za účelem užívání služby IBM SaaS pro oblast prodeje povinen poskytnout IBM data o produktu, finanční údaje a ostatní data popsána v dokumentu IBM Import Data Specification, který je v platnosti k datu poskytnutí údajů ("Data importu"). Zákazník obdrží kopii aktuálního dokumentu IBM Import Data Specification. IBM je oprávněna dle svého výhradního uvážení tuto kopii čas od času změnit. Na každou službu IBM SaaS se dále vztahují minimální požadavky na vybavení, které jsou popsány ve specifikacích služby a jsou k dispozici na vyžádání.

Všechna Data importu budou pro účely Smlouvy považována za "Obsah".

8.2 Používání Dat importu ze strany obchodních partnerů Prodejce

Pokud si Zákazník zaregistroval službu IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights nebo IBM Assortment Optimization během Období registrace opravňuje IBM k užívání Dat importu k poskytování služby IBM SaaS obchodním partnerům Zákazníka, kteří se také zaregistrovali ke službě IBM SaaS a vyžadují přístup k Datům importu.

8.3 Vrácení Dat importu

IBM zničí všechna Data importu ve svém vlastnictví do devadesáti (90) dní od data ukončení nebo vypršení platnosti Období registrace. Data importu mohou být vrácena na základě písemné žádosti a budou zpracována na základě dodatečné smlouvy za další poplatek.

8.4 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.

8.5 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 osobní 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.

8.6 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.

8.7 Omezení náhledu

Je-li IBM SaaS označena jako "Preview" (Náhled), smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních nebo náhledových aktivit, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část nabídky IBM SaaS k jakýmkoli jiným účelům.

Příloha A

1. IBM Price Management

IBM Price Management umožňuje prodejcům implementovat strategie tvorby cen stanovením cen pro určitou položku a průběžnou správou všech cen prostřednictvím pravidel tvorby cen. Prodejce může IBM Price Management pravidelně používat k nastavení scénářů, přizpůsobení pravidel tvorby cen, ovládnání cen veškerého zboží systémem a reakci na změny dat, například na náklady dodavatele a ceny konkurence.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization umožňuje prodejcům vytvářet a spouštět scénáře simulace a optimalizace, ve kterých definují strategické cíle, například zvýšení příjmů, zisku a objemu prodeje a optimalizaci cen pro nejlepší dosažení těchto cílů.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning poskytuje webové prostředí pro spolupráci, které lze použít k nastavení a správě propagačních akcí na úrovni položek a skupin, včetně ceny, dat platnosti, podrobností výkonu a lokací. IBM Promotion Planning umožňuje prodejcům vytvořit jediné úložiště pro propagační nabídky a zlepšit tak viditelnost a možnosti účtování. Dále pomáhá omezit chyby a optimalizovat realizaci.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization pomáhá zákazníkům určit optimální propagaci v reálném čase, která splní jejich prodejní a marketingové cíle. Prodejci využívají IBM Promotion Optimization k vyhodnocení a prognózování příchozích nabídek prodeje a k plánování privátních značek i ostatních propagačních akcí. IBM Promotion Optimization pomáhá prodejcům při určování diskontní ceny položky nebo skupiny propagovaných položek, typu dočasného snížení cen, například jeden produkt plus další zdarma, procento slevy a hromadné nabídky, a využití podpory prodeje, jako jsou inzerce a reklamy. Dále pomáhá maximalizovat přírůstkový nárůst a celkový dopad jednotlivých propagačních akcí na prodejnu.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution umožňuje prodejcům vytvořit jediné úložiště pro obsah propagačních nabídek a událostí a související informace (inzerce a reklamy, letáky, mobilní reklamy, e-mail, nápisy atd.), včetně kopií a obrázků a podrobností na úrovni události.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization umožňuje prodejcům plánovat a optimalizovat tvorbu cen, zisk a úrovně zásob pro položky, které jsou vyřazovány ze sortimentu. IBM Markdown Optimization podporuje širokou škálu typů slev, včetně sezónních, krátkých životních cyklů produktu, událostí a svátků, resetu kategorie, obnovení cyklu a standardních slev. Prodejci mohou také vytvářet, prognózovat, porovnávat a hodnotit více scénářů slev za účelem vyladění strategie tvorby slev.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management umožňuje prodejcům automatizovat a optimalizovat prezentaci, vyjednávání a sledování obchodních propagačních akcí, které obdrží od obchodních partnerů výrobce spotřebitelského produktu ve webovém prostředí.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module umožňuje prodejcům zkrátit cyklus zpracování, návratnost pohledávek a manuální chyby prostřednictvím automatického generování a bezpečné distribuce faktur ve formátu PDF obchodním partnerům výrobce spotřebitelského produktu.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights umožňuje prodejcům analyzovat transakce prostřednictvím různých panelů dashboard.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights umožňuje prodejcům analyzovat chování kupujících, včetně cest, frekvence nákupů a nakupování produktů, formou různých panelů dashboard. Jakmile se konkrétní prodejce zaregistruje k produktu IBM Shopper Insights, IBM zpřístupní obchodním partnerům brokera daného prodejce IBM Shopper Insights for Brokers a obchodním partnerům SP daného prodejce IBM Shopper Insights for Manufacturers.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization umožňuje prodejcům určit, které položky by měly být naskladněny podle klastru prodejny a plánování, a to na základě chování kupujících, kompetitivního prostředí a kvantifikovaného porozumění toho, zda je položka jen duplicitní, nebo kategorii produktu přináší přírůstkový prodej. Jakmile se prodejce zaregistruje k produktu IBM Assortment Optimization, IBM zpřístupní dodavatelům a obchodním partnerům daného prodejce IBM Assortment Optimization for Manufacturers pro účely spolupráce s prodejcem v rámci rozhodování o sortimentu na základě prodejních dat prodejce.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview umožňuje aktuálním Zákazníkům prohlédnout si chystaná uvedená produktů, aby se mohli připravit na nové nebo aktualizované funkce.

Příloha B

IBM poskytuje pro nabídku IBM SaaS následující úroveň služeb, která se uplatní, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze smlouvy o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že smlouva 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 uplatní 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 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 nabídka 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 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 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 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 odběr 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 style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8% Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období
--	---

4. Výjimky

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

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - Omni-Channel Merchandising Preview nebo testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.