

IBM Omni-Channel Merchandising

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Määritelmät

Seuraavilla termeillä on jäljempänä määritetyt merkitykset:

Kulutustuotteet tarkoittaa kaikkia sellaisia tuotteita tai tuotteiden osia, jotka valmistetaan tai jaellaan myytäväksi suoraan kuluttajille. Esimerkkejä Kulutustuotteista ovat vaatteet ja jalkineet, ruoka ja juoma, kodinhoitoon ja henkilökohtaiseen hyvinvointiin liittyvät tuotteet, kestokulutushyödykkeet ja kodinkoneet, kertakulutushyödykkeet, erikoistuotteet ja lemmikkien hoitoon liittyvät tuotteet. Kulutustuotteita sen sijaan eivät ole esimerkiksi autot, lentokoneet, rahoitusinstrumentit, palvelut ja asunnot.

Sisällytetty liiketoiminta tarkoittaa divisioonaa, osastoa, liiketoimintayksikköä tai kanavaa (esimerkiksi fyysiset myymälät ja verkkokauppa-toiminta), jonka yhteydessä käytettäväksi Asiakas tilaa IBM SaaS -tuotteen.

Sisällytetty maantieteellinen alue tarkoittaa maantieteellistä aluetta, jossa käytettäväksi Asiakas tilaa IBM SaaS -tuotteen.

Jälleenmyyjä tarkoittaa Asiakasta, joka myy Kulutustuotteita pien- tai yksittäiserinä suoraan kuluttajien käyttöön.

Kokonaismyynti tarkoittaa IBM SaaS -tuotteen tilaavan oikeushenkilön bruttomyyntiä, joka on peräisin Sisällytetyn liiketoiminnan harjoittamasta tuotteiden myynnistä ensimmäistä tilauskautta tai kauden uusintaa edeltäviltä 12 täydeltä kuukaudelta.

Isolla alkukirjaimella alkavat ilmaukset, joita ei ole määritetty näissä Käyttöehdoissa, määritetään Sopimuksessa.

3. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. **Miljoona tuoton muuntoyksikköä (MRCU-yksikköä)** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Tuoton muuntoyksikkö on valuutasta riippumaton tuoton mittayksikkö, jota käytetään IBM SaaS -tuotteiden lisensoinnissa. Valuutasta riippuvaiset Tuottojen määrät on muunnettava RCU-yksiköiksi Conversion unit table -taulukon (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) mukaisesti. Kukin MRCU-käyttöoikeus edustaa miljoonaa RCU-yksikköä. MRCU-käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien tai hallinnoimien Tuottojen määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.
- b. **Palvelutapahtuma** on mittayksikkö, jonka mukaan palveluja voi hankkia. Palvelutapahtuma tarkoittaa IBM SaaS -tuotteeseen liittyviä asiantuntija- ja/tai koulutuspalveluja. Käyttöoikeuksia on hankittava kutakin Palvelutapahtumaa vastaava määrä.

Huomautus: Tuoton määritelmä/vaikutusalue vaihtelee kulloisenkin IBM SaaS -tuotteen mukaan seuraavassa kuvatulla tavalla:

IBM SaaS -tuote	Tuoton määritelmä
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Tuotto tarkoittaa Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä.
IBM Price Optimization	Tuotto tarkoittaa Kokonaismyyntiä, jonka Asiakas haluaa optimoida (tilausta on voitu rajoittaa niin, että se koskee vain Sisällytetyn liiketoiminnan osaa).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Tuotto tarkoittaa Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä, joka koostuu Kampanjatuotteiden mynnistä. Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Kampanjatuotteilla tarkoitetaan tuotteita, jotka tilapäisesti ovat esillä ja/tai alennettuina tai jotka myydään missä tahansa myynninedistämiskampanjassa, mukaan lukien rajoittamatta tilapäiset alennukset, maininnat mainoksissa tai mainoslehdissä, näytteillepanot fyysisten myymälöiden toissijaisissa sijoituspaikoissa tai Web-sivustoissa sekä kupongit. Markdown-tuotteet eivät kuulu Kampanjatuotteisiin.
IBM Markdown Optimization	Tuotto tarkoittaa Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä, joka koostuu Markdown-tuotteiden mynnistä. Tämän IBM SaaS -tuotteen yhteydessä Markdown-tuotteet ovat tuotteita, joita myydään pysyvällä alennuksella yleensä ylitarjonnan purkamista varten. Tämä sisältää myös tuotteiden loppuunmyynnin.

3.1 Platform Enablement Services -palvelut

Näiden Platform Enablement Services -palvelujen yhteydessä Tuotto tarkoittaa Sisällytetyn liiketoiminnan Kokonaismyyntiä.

Soveltuvan Platform Enablement Services -palvelutason hankintaa varten Asiakkaan tulee ensin määrittää yritykselle soveltuva BRCU (Miljardi tuoton muuntoyksikköä) -yksiköiden määrä. BRCU-yksikkö on valuutasta riippumaton tuoton mittayksikkö, jota käytetään IBM SaaS -tuotteiden lisensoinnissa. Valuutasta riippuvaiset Tuottojen määrät on muunnettava RCU-yksiköiksi osoitteessa http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table olevan taulukon mukaisesti. Kukin BRCU-käyttöoikeus edustaa miljardia (10 yhdeksänteen potenssiin) RCU-yksikköä. BRCU-yksiköiden lasketun määrän on vastattava IBM SaaS -tuotteen mittauskauden aikana käsittelemien tai hallinnoimien Tuottojen määrää.

Taso 1 = enintään 3 BRCU-yksikköä

Taso 2 = enintään 8 BRCU-yksikköä

Taso 3 = enintään 15 BRCU-yksikköä

Taso 4 = yli 15 BRCU-yksikköä

4. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

4.1 Asennus

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa. Asennusmaksu veloitetaan tilanteen mukaan alkuperäisen toimituksen tai lisäasennuksen yhteydessä.

a. IBM Omni-Channel Merchandising -kerta-asennus

IBM veloittaa asennuksesta kertamaksun IBM SaaS -tuotteen alkuperäisen toimituksen yhteydessä. Hinnat ja laskutusehto määritetään Sopimusasiakirjassa, ja laskutus tapahtuu tämän mukaisesti.

b. IBM Omni-Channel Merchandising -lisäsovellusten asennusmaksu

IBM veloittaa asennusmaksun kustakin tilatusta lisäsovelluksen asennuksesta. Hinnat ja laskutusehto määritetään Sopimusasiakirjassa, ja laskutus tapahtuu tämän mukaisesti.

4.2 Osittaiset kuukausimaksut

Sopimusasiakirjassa määritetty osittainen kuukausimaksu voidaan laskea suhteellisesti jaetun hinnan perusteella.

5. Jatkuvien palvelujen tilaus

IBM SaaS -asiakkaat voivat hankkia seuraavia etäpalveluja:

- 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:n velvollisuudet:

- a. Hankkia yhteistyössä Asiakkaan kanssa kaikki pakollisten tietokenttien tiedot kulloistakin SaaS-tuotetta varten IBM Import Data Specification -asiakirjan määrittämisen mukaisesti (Asiakkaan tiedot).
- b. Vastaanottaa ja ladata Asiakkaan tiedot viikoittain tai päivittäin sekä ylläpitää (saapuvien ja lähtevien) tietojen käännösluottimusta vakiotyökalujen avulla. Lisämaksuja voidaan periä, jos Asiakas muuttaa Asiakkaan tietojen muotoa alkuperäisen käyttöönoton jälkeen, pyytää tiedostojen palautusta Asiakkaalle toisessa muodossa tai pyytää IBM:ää muokkaamaan tietojen keskinäisiä vastaavuuksia ja automaatiokomentosarjoja uusien tietojen hyödyntämistä varten.

- c. Tarjota jatkuvia vakiotilinhoitopalveluja, jotka takaavat, että Asiakkaan saama tuki jatkuu käyttöönottoihin lähdettyä. Tämä asiakastilin hallintapalvelu toimitetaan etäpalveluna, ja sen kesto on enintään 4 tuntia viikossa.

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:n velvollisuudet:

- a. Hankkia yhteistyössä Asiakkaan kanssa kaikki pakollisten tietokenttien tiedot kulloistakin SaaS-tuotetta varten IBM Import Data Specification -asiakirjan määrityksen mukaisesti (Asiakkaan tiedot).
- b. Vastaanottaa ja ladata Asiakkaan tiedot viikoittain tai päivittäin sekä ylläpitää (saapuvien ja lähtevien) tietojen käännösluontia vakioyökalujen avulla. Lisämaksuja voidaan periä, jos Asiakas muuttaa Asiakkaan tietojen muotoa alkuperäisen käyttöönoton jälkeen, pyytää tiedostojen palautusta Asiakkaalle toisessa muodossa tai pyytää IBM:ää muokkaamaan tietojen keskinäisiä vastaavuuksia ja automaatiokomentosarjoja uusien tietojen hyödyntämistä varten.
- c. Tehdä mallinnettujen tuoteluokkien tietojen vakiotarkistus. Tietojen tarkistus perustuu automaattisiin töihin, jotka tarkistavat Asiakkaan tiedot mahdollisten virheiden ja poikkeavuuksien varalta.
- d. Toimittaa IBM:n liiketaloudellisen mallinnuksen vakiopalvelut kutakin tuoteluokkaa varten Projektisuunnitelman mukaisesti. Palveluihin kuuluvat mallinnustietojoukkojen luonti, mallien arviointi, mallien laadun arviointi ja mallien vianmääritys tarvittaessa. Tämä sisältää alkumallinnuksen kutakin sisällytettyä tuoteluokkaa varten sekä jatkuvan uudelleenmallinnuksen kohtuullisin aikavälein, jotka perustuvat IBM:n arvioimaan luokkien dynamiikkaan. Jos Asiakas määrittää tiedot uudelleen, IBM selvittää yhteistyössä Asiakkaan kanssa, tarvitseeko uudelleenmääritetyt historiatiedot ladata uudelleen ja asiaankuuluvat tuoteluokat mallintaa uudelleen. Näistä toimista mahdollisesti perittävistä lisämaksuista sovitaan erikseen.
- e. Tarjota jatkuvia vakiotilinhoitopalveluja, jotka takaavat, että Asiakkaan saama tuki jatkuu käyttöönottoihin lähdettyä. Tämä asiakastilin hallintapalvelu toimitetaan etäpalveluna, ja sen kesto on enintään 6 tuntia viikossa.

5.3 Platform Enablement Services -palveluihin liittyvät Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on vastuussa seuraavista seikoista:

- a. IBM:n henkilöstölle myönnettävät suorat käyttöoikeudet, joita määritetyt Platform Enablement Services -palvelutoimet edellyttävät.
- b. Projektissa tarvittava, asiantuntemukseltaan ja määrältään asianmukainen Asiakkaan henkilöstö ja muut resurssit, muun muassa seuraavat:
 - IT-ohjelmoija (tai ohjelmoijat), joka yhdessä IBM:n tietojen integrointitiimin kanssa luo tarvittavat tietoliittymät ja ylläpitää niitä
 - liiketoiminnasta vastaavat edustajat, jotka varmistavat, että sovellusvaatimukset otetaan asianmukaisesti huomioon poimittavien tietojen sisällöissä
 - asiantunteva projektiryhmä, joka vastaa seuraavista tarvittavista teknisistä ja liiketoimintaprosesseihin liittyvistä työvaiheista:
 - asianmukaisten tietojen vastaavuusmääritysten dokumentaatio
 - Asiakkaan tietojen siirto sovittujen aikataulujen mukaisesti
 - sen varmistaminen, että Asiakkaan tiedot vastaavat voimassa olevassa IBM Import Data Specification -asiakirjassa määritettyä IBM:n muotoa
 - resurssit, joita tarvitaan mahdollisten ongelmien nopeaan ratkaisemiseen
 - Asiakkaan antama tuki, jolla varmistetaan annettujen tietojen virheettömyys.

Asiakas hyväksyy sen, että edellä mainittujen velvollisuuksien laiminlyönti saattaa vaikuttaa IBM:n kykyyn toimittaa Platform Enablement Services -palveluja. Jos Platform Enablement Services -palvelut viivästyvät tai jos niiden toimituksesta IBM:lle koituvat kustannukset lisääntyvät Asiakkaan edellä mainittuihin tehtäviin liittyvän laiminlyönnin vuoksi tai jostain muusta IBM:stä riippumattomasta syystä, IBM saattaa periä lisämaksuja. Lisämaksut ja niihin liittyvien palvelujen laskutusehdot on määritetty Tehtäväkuvauksessa.

6. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jolloin IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämisestä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

7. Tekninen tuki

Tilauskauden aikana ja sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä, IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse, verkon keskusteluryhmissä ja verkossa käytettävissä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmässä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä Käyttöehtoja. Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena.

Lisätietoja palveluajoista, sähköpostiosoitteista, verkossa käytettävästä ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmästä sekä muista teknisen tuen viestintäkanavista ja -prosesseista on IBM Software as a Service Support Handbook -tukioppaassa.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikataavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökato: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii erittäin vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa normaalina työaikana	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

8. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

8.1 Tietoihin ja vähimmäislaitteistoon liittyvät vaatimukset

Asiakas hyväksyy sen, että voidakseen käyttää mitä tahansa IBM SaaS -jälleenmyyntituotetta Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tietojen toimituspäivänä voimassa olevassa IBM Import Data Specification -asiakirjassa määritetyt tuote- ja taloustiedot sekä muut tiedot (Tuotavat tiedot). Asiakkaalle toimitetaan

kopio voimassa olevasta IBM Import Data Specification -asiakirjasta, jota IBM saattaa muokata aika ajoin oman harkintansa mukaan. Lisäksi kullakin IBM SaaS -tuotteella on palvelun määrittelyssä kuvatut palvelun käyttöä koskevat vähimmäislaitteistovaatimukset, jotka ovat saatavana pyydettyäessä.

Tämän Sopimuksen yhteydessä kaikkia Tuotavia tietoja pidetään Sisältönä.

8.2 Jälleenmyyjän kauppakumppanien harjoittama Tuotavien tietojen käyttö

Jos Asiakas on tilannut jonkin tuotteista IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights tai IBM Assortment Optimization, Asiakas valtuuttaa IBM:n käyttämään Tuotavia tietoja Tilauskauden aikana toimittaakseen IBM SaaS -tuotteen Asiakkaan kauppakumppaneille, jotka ovat myös tilanneet IBM SaaS -tuotteen ja tarvitsevat Tuotavien tietojen käyttöoikeuden.

8.3 Tuotavien tietojen palautus

IBM tuhoaa kaikki hallussaan olevat Tuotavat tiedot yhdeksänkymmenen (90) päivän kuluttua Tilauskauden irtisanomis- tai päättymispäivämäärästä. Kirjallista pyyntöä vastaan Tuotavat tiedot voidaan palauttaa. Tällöin ne käsitellään lisäsopimuksen mukaisesti lisämaksua vastaan.

8.4 IBM:n harjoittama Asiakkaan tietojen käyttö

IBM voi käyttää Asiakkaan tietoja tutkimukseen, testaukseen ja sovelluskehitykseen, mikäli IBM ensin poistaa tiedoista kaikki sellaiset ominaisuudet, jotka voisivat paljastaa Asiakkaan henkilöllisyyden tai Asiakkaan omistusoikeuden piiriin kuuluvia liiketoimintaprosesseja. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä tietojensa käytöstä kyseisiin muihin kuin tuotantokäyttöön liittyviin tarkoituksiin ottamalla yhteyttä Tekniseen tukeen.

8.5 Tietosuojaan liittyvä ilmoitus

Asiakas on tietoinen siitä ja hyväksyy sen, että IBM voi normaalina IBM SaaS -palvelun toimintaan ja tukeen kuuluvana toimenpiteenä kerätä Asiakkaalta IBM SaaS -palvelun käyttöön liittyviä henkilötietoja (jotka voivat koskea Asiakkaan työntekijöitä ja alihankkijoita) seurannan ja muiden tekniikoiden avulla. IBM toimii näin parantaakseen käyttökokemusta ja räätälöidäkseen vuorovaikutustaan Asiakkaan kanssa. Asiakas vahvistaa hankkivansa tai hankkineensa hyväksynnän sille, että IBM voi käsitellä kerättyjä tietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti IBM:n sisäisesti tai muiden IBM-yhtiöiden ja niiden alihankkijoiden välityksellä kaikkialla, missä IBM alihankkijoinen toimii. IBM noudattaa Asiakkaan työntekijöiden ja alihankkijoiden pyyntöjä tarkastella, päivittää, oikaista tai poistaa heistä kerättyjä tietoja.

8.6 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvin osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää hyötyvän IBM SaaS -tuotteesta. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -tuotteen tilauksen yhteydessä annettun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvän sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

8.7 Preview-versioon liittyvä rajoitus

Jos IBM SaaS -tuote on määritetty Preview-versioksi, Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta ainoastaan sisäiseen muuhun kuin tuotantokäyttöön tai koekäyttöön. Tällaisia käyttötarkoituksia voivat olla testaus, suoritusstehon säätö, vianmääritys, sisäinen vertailuanalyysi, välivaihekäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisten sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää IBM SaaS -tuotteen mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen hankkimatta asiaankuuluvia käyttöoikeuksia tuotantokäyttöä varten.

Liite A

1. IBM Price Management

IBM Price Management -tuotteella jälleenmyyjät voivat ottaa käyttöön hinnoittelustrategioita määrittämällä nimikekohtaiset hinnat ja ylläpitämällä kaikkia hintoja hinnoittelusääntöjen avulla. IBM Price Management -tuotteen avulla jälleenmyyjä voi määrittää skenaarioita, mukauttaa hinnoittelusääntöjä, antaa järjestelmän hinnoitella kaikki tuotteet sääntöjen perusteella ja lisäksi reagoida säännöllisesti tietojen muutoksiin, esimerkiksi toimittajien kuluihin ja kilpailijoiden hintoihin.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization -tuotteen avulla jälleenmyyjät voivat luoda ja ajaa simulointi- ja optimointiskenaarioita, joissa määritetään strategiset tavoitteet (esimerkiksi lisääntynyt tulovirta, tuotto tai myyntimäärä) ja optimoidaan hinnat niin, että tavoitteet toteutuvat mahdollisimman hyvin.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning on yhteistyötoiminnoin varustettu Web-liittymä, jossa voi määrittää ja hallita nimike- ja ryhmäkohtaisia myynninedistämiskampanjoita. Määritettäviä tietoja ovat esimerkiksi hinta, voimassaolopäivämäärät, suorituskykytiedot ja sijainnit. IBM Promotion Planning -tuotteen avulla jälleenmyyjät voivat perustaa keskitetyn säilön kampanjatarjouksia varten, mikä parantaa näkyvyyttä ja seurantaa, vähentää virheitä ja yksinkertaistaa kampanjoiden toteutusta.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization -tuotteen avulla Asiakkaat voivat reaaliajassa selvittää parhaat mahdolliset kampanjat, joilla saavutetaan myynninedistämisen ja markkinoinnin tavoitteet. Jälleenmyyjät voivat käyttää IBM Promotion Optimization -tuotetta myös toimittajien tulevien tarjousten arviointiin ja ennakkointiin sekä kaupan omien merkkien ja muiden kampanjoiden suunnitteluun. IBM Promotion Optimization auttaa jälleenmyyjää määrittämään minkä tahansa nimikkeen tai kampanjanimikeryhmän alennetun hinnan, väliaikaisen hinnanalennuksen lajin (esimerkiksi toinen tuote kaupan päälle, prosenttimääräinen alennus ja määrälennukset) sekä myynninedistämisen tukimateriaalin käytön, esimerkiksi mainokset, esittelyt ja täsmällisen sijoittelun mainoksessa, joilla maksimoidaan jokaisen kampanjan todellinen myynteilisäys ja kokonaisvaikutus liikkeeseen.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution -tuotteella jälleenmyyjät voivat luoda keskitetyn säilön kampanjatarjouksiin ja -tapahtumiin liittyville tiedoille ja sisällöille (esimerkiksi mainoksille, mainoslehtisille, mobiili- ja sähköpostiviestinnälle, esittelyille ja mainoskilville), myös mainosteksteille ja -kuville sekä tapahtumien yleistiedoille.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization -tuotteen avulla jälleenmyyjät voivat suunnitella ja optimoida valikoimasta poistuvien tuotteiden hinnoittelun, tuoton ja varastotasot. IBM Markdown Optimization tukee lukuisia erilaisia hinnanalennuslajeja, joita ovat esimerkiksi sesonkiin, tuotteen lyhyeen elinkaareen, tapahtumiin ja lomakausiin, tuoteluokan poistoon, kierron nopeutukseen ja vakioalennuksiin liittyvät hinnanalennukset. Jälleenmyyjät voivat myös hienosäätää hinnanalennuksiin liittyvää strategiaansa luomalla ja vertailemalla useita hinnanalennusskenaarioita sekä arvioimalla ja ennakoimalla niiden vaikutuksia.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management -tuotteen Web-perustaisessa ympäristössä jälleenmyyjät voivat automatisoida ja yksinkertaistaa kulutustuotteita valmistavilta kauppakumppaneilta tulevien myyntikampanjoiden esittelyn, neuvottelun ja sopimisen.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module -moduulin avulla jälleenmyyjät voivat lyhentää käsittelyn kiertoaika ja asiakassaatavien kiertonopeutta sekä vähentää manuaalisesta käsittelystä aiheutuvia virheitä automatisoimalla kulutustuotteita valmistaville kauppakumppaneille kohdistettujen PDF-laskujen luonnin ja käyttämällä suojattua laskujen jakelua.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights -tuotteen ansiosta jälleenmyyjät voivat analysoida kauppatapahtumia erilaisten mittatietotaulujen avulla.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights -tuotteella jälleenmyyjät voivat analysoida asiakkaiden käyttäytymistä, esimerkiksi ostosmatkoja, ostostiheyttä ja ostettuja tuotteita erilaisten mittatietotaulujen avulla. Kun tietty jälleenmyyjä tilaa IBM Shopper Insights -tuotteen, IBM tuo IBM Shopper Insights for Brokers -tuotteen kyseisen jälleenmyyjän kaupanvälittäjäkumppanien saataville ja IBM Shopper Insights for Manufacturers -tuotteen kyseisen jälleenmyyjän käyttämien kulutustuotekumppanien saataville.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization -tuotteen avulla jälleenmyyjät voivat liikeryhmittymien ja hyllypaikkojen tarkkuudella selvittää, mitä tuotteita on syytä pitää saatavana. Selvitys perustuu asiakkaiden ostokäyttäytymiseen, kilpailuympäristöön sekä kvantitatiiviseen käsitykseen siitä, onko nimike turha rinnakkaistuote vai tuoko se tuoteluokkaan lisämyyntiä. Kun jälleenmyyjä tilaa IBM Assortment Optimization -tuotteen, IBM tuo IBM Assortment Optimization for Manufacturers -tuotteen kyseisen jälleenmyyjän toimittajien ja kauppakumppanien saataville, jotta ne voivat yhteistyössä jälleenmyyjän kanssa tehdä jälleenmyyjän myyntitietoihin perustuvia valikoimapäätöksiä.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview -tuotteen avulla nykyiset Asiakkaat voivat tutustua tuleviin laitoksiin ja näin valmistautua uusiin tai päivitettyihin ominaisuuksiin.

Liite B

Seuraava IBM:n toimittama käytettävyyden palvelutasosopimus ("SLA-sopimus") koskee tätä IBM SaaS -tuotetta ja on voimassa vain, jos Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa niin määritetään:

SLA-sopimuksesta sovelletaan sitä versiota, joka on voimassa, kun Asiakkaan tilauskausi alkaa tai uusitaan. Asiakas hyväksyy sen, että tämä SLA-sopimus ei ole takuu.

1. Määritelmät

- a. **Käytettävyyshyvyitys** tarkoittaa korvausta, jolla IBM hyvittää hyväksytyt Vaateen. Käytettävyyshyvyitys myönnetään hyvityksenä tai alennuksena IBM SaaS -tuotteen tulevien tilausmaksujen laskusta.
- b. **Vaade** tarkoittaa vaadetta, jonka Asiakas lähettää IBM:lle ja jonka aiheena on se, että Palvelutaso on liittunut Sopimuskuukauden aikana.
- c. **Sopimuskuukausi** tarkoittaa jokaista IBM SaaS -tuotteen tilauskauden aikaista täyttä kuukautta, joka alkaa kuukauden ensimmäisenä päivänä kello 0.00 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa) ja päättyy kuukauden viimeisenä päivänä kello 23.59 (Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa).
- d. **Seisonta-aika** tarkoittaa ajanjaksoa, jonka aikana IBM SaaS -tuotteen tuotantojärjestelmä on pysähtynyt eivätkä Asiakkaan käyttäjät pysty käyttämään IBM SaaS -tuotteen kaikkia niitä osa-alueita, joihin heillä on käyttöoikeudet. Seisonta-aikaan ei sisälly ajanjakso, jonka aikana IBM SaaS -tuote ei ole käytettävissä seuraavista syistä:
 - (1) määräaikainen tai ilmoitettu ylläpito
 - (2) IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat ja syyt (esimerkiksi luonnonkatastrofit, Internet-yhteyden käyttökätköt ja hätätilanteen edellyttämä ylläpito);
 - (3) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sovelluksiin, laitteisiin tai tietoihin liittyvät ongelmat
 - (4) vaadittujen järjestelmäkokoospanojen ja tuettujen käyttöympäristöjen noudattamatta jättäminen IBM SaaS -tuotteen käytössä
 - (5) IBM:n pitäytyminen Asiakkaan IBM:lle toimittamissa tai kolmannen osapuolen Asiakkaan puolesta toimittamissa suunnitelmissa, määrityksissä tai ohjeissa.
- e. **Tapahtuma** tarkoittaa tilannetta tai tilanteiden sarjaa, joka aiheuttaa Palvelutason alituksen.

2. Käytettävyyshyvytykset

- a. Vaateen lähetys edellyttää, että Asiakas kirjaa IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyynnön kustakin Tapahtumasta 48 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käyttöön. Asiakkaan tulee antaa Tapahtumasta kaikki tarpeelliset tiedot ja avustaa IBM:ää kohtuullisesti Tapahtuman vianmäärityksessä ja ratkaisussa.
- b. Asiakkaan on lähetettävä Käytettävyyshyvytystä koskeva Vaade viimeistään kolme (3) arkipäivää sen Sopimuskuukauden päättymisestä, jota Vaade koskee.
- c. Käytettävyyshyvytykset perustuvat Seisonta-ajan keston, joka mitataan siitä, kun Asiakas ilmoittaa Seisonta-ajan ensimmäisen kerran vaikuttaneen Asiakkaan toimintaan. IBM soveltaa kuhunkin perusteltuun Vaateeseen suurinta soveltuva Käytettävyyshyvytystä sen perusteella, mikä on kunkin Sopimuskuukauden aikainen SLA-sopimuksen mukainen Saavutetun käytettävyyssajan Palvelutaso. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. IBM ei ole velvollinen myöntämään useita Käytettävyyshyvytyksiä tietyn Sopimuskuukauden aikana ilmenneestä samasta Tapahtumasta.
- d. Yhdistetyssä palvelussa (erillisissä IBM SaaS -tuotteissa, jotka myydään pakettina yhteishintaan) Käytettävyyshyvytyt lasketaan Yhdistetyn palvelun yhden yhdistetyn kuukausihinnan perusteella, ei kunkin yksittäisen IBM SaaS -tuotteen kuukausitilauksmaksun perusteella. Asiakas voi lähettää Sopimuskuukauden aikana vain Vaateita, jotka liittyvät palvelupaketin yhteen yksittäiseen IBM SaaS -tuotteeseen. IBM ei ole velvollinen myöntämään Käytettävyyshyvytyksiä useammalle kuin yhdelle palvelupaketin IBM Saas -tuotteelle Sopimuskuukauden aikana.

- e. Jos Asiakas on hankkinut IBM SaaS -tuotteen valtuutetulta IBM-jälleenmyyjältä jälleenmyyntikaupalla, jossa IBM:lle jää päävastuu IBM SaaS -tuotteen toimituksesta ja SLA-sopimuksen sitoumuksista, Käytettävyyshyvitys perustuu kaupanteon aikana voimassa olevaan ja Vaateen kohteena olevaa Sopimuskuukautta koskevaan IBM SaaS -tuotteen Liikesuhteessa sovellettavaan SVP-tasoon (Relationship SVP, RSVP-taso), josta vähennetään alennuksena 50 prosenttia.
- f. Minkään Sopimuskuukautta koskevien, myönnettävien Käytettävyyshyvitysten kokonaismäärä ei voi missään tilanteessa ylittää kahtatoista prosenttia (12 %) sen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12), jonka Asiakas maksaa kyseisestä IBM SaaS -tuotteesta IBM:lle.

3. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyys Sopimuskuukauden aikana määräytyy seuraavasti:

Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana	Käytettävyshyvitys (% kuukausitilausmaksusta Sopimuskuukaudelta, jota Vaade koskee)
97,00–99,00 %	2 %
95,00–96,99 %	5 %
Alle 95,00 %	12 %

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyys lasketaan seuraavasti: (a) Sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus (b) Sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna (c) Sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.

Esimerkki: Sopimuskuukauden aikana kaikkiaan 500 minuuttia Seisonta-aikaa

30 päivän Sopimuskuukaudessa yhteensä 43 200 minuuttia - 500 minuuttia Seisonta-aikaa = 42 700 minuuttia <hr/> yhteensä 43 200 minuuttia	= 2 %:n Käytettävyshyvitys, jonka perusteena on 98,8 %:n Käytettävyys Sopimuskuukauden aikana
---	---

4. Poikkeukset

Tämä SLA-sopimus on vain IBM:n Asiakkaiden saatavissa. Tämä SLA-sopimus ei koske seuraavia:

- palvelujen beeta- ja kokeiluversiot
- muut kuin tuotantoympäristöt, näihin rajoittumatta esimerkiksi Omni-Channel Merchandising Preview-, testi-, elvytys-, laadunvarmistus- sekä kehitysympäristöt
- vaatteet, joiden esittäjinä ovat Asiakkaan käyttäjät, vieraat ja osallistujat sekä IBM SaaS -käyttäjiksi luvallisesti kutsutut.