

## IBM Uvjeti upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude

### IBM Omni-Channel Merchandising

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/slabd.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

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- 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. Definicije

Sljedeće odredbe imat će značenja navedena ispod:

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

**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.

**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 koja se izvodi iz prodaje proizvoda od strane Uključenog poslovanja u posljednjih punih dvanaest mjeseci prije početnog trajanja ili obnavljanja trajanja.

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

### 3. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u transakcijskom dokumentu:

- a. **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](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Svako MRCU ovlaštenje predstavlja jedan Milijun RCU-ova. Moraju se dobiti dostatna MRCU ovlaštenja za pokrivanje iznosa Prihoda obrađenog u IBM SaaS-u ili kojim IBM SaaS upravlja za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Klijentovom Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- b. **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 Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Prihod je Ukupna prodaja Uključenog poslovanja.
IBM Price Optimization	Prihod je Ukupna prodaja koju Klijent namjerava optimizirati (pretplata može biti ograničena na dio Uključenog poslovanja).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Prihod je Ukupna prodaja Uključenog poslovanja koja je generirana prodajom Promoviranih artikala. Za potrebe ovog IBM SaaS-a, Promovirani artikli su proizvodi koji su privremeno dostupni i/ili na popustu ili se prodaju u bilo kojem obliku promocije, uključujući bez ograničenja privremeno smanjenje cijene (engl. temporary price reduction - TPR), spominjanje u reklamama ili cjeniku, prikaz na sekundarnoj lokaciji fizičkih trgovina ili na glavnoj stranici web sjedišta i kupona. Promovirani artikli ne uključuju Artikle sa smanjenom cijenom.
IBM Markdown Optimization	Prihod je Ukupna prodaja Uključenog poslovanja koja je generirana prodajom Artikala sa smanjenom cijenom. Za potrebe ovog IBM SaaS-a, Artikli sa smanjenom cijenom (Markdown Items) su proizvodi koji se prodaju po trajno smanjenoj cijeni, u pravilu zbog rješavanja viška zaliha, što uključuje prodaje do isteka zaliha.

#### 3.1 Usluge omogućavanja platforme

Za potrebe usluga omogućavanja platforme Prihod je Ukupna prodaja Uključenog poslovanja.

Kako bi utvrdio odgovarajuću razinu Usluge omogućavanja platforme koju treba kupiti, Klijent prvo mora utvrditi odgovarajuću mjeru Milijarde jedinica konverzije prihoda (eng. Billion Revenue Conversion Units - BRCU) koja se odnosi na njegovo poduzeće. BRCU 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 na [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Svako BRCU ovlaštenje predstavlja jednu milijardu (10 na 9. potenciju) RCU-ova. Izračunati BRCU-ovi moraju pokriti iznos Prihoda obrađenog u IBM SaaS-u ili kojim IBM SaaS upravlja za vrijeme perioda mjerenja.

Razina 1 = do 3 BRCU

Razina 2 = do 8 BRCU

Razina 3 = do 15 BRCU

Razina 4 = iznad 15 BRCU

## 4. Naknade i naplata

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

### 4.1 Postavljanje

Naknade za postavljanje će se navesti u Transakcijskom dokumentu. Naknada za postavljanje će se naplatiti kao inicijalna ili dodatna, ovisno što je odgovarajuće.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM će naplatiti jednokratnu naknadu za postavljanje nakon početnog omogućavanja IBM SaaS-a. Cijena i rok naplate navest će se u Transakcijskom dokumentu i shodno tome naplaćivati.

b. Naknada za IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup

IBM će naplatiti naknadu za postavljanje za svako naručeno dodatno postavljanje aplikacije. Cijena i rok naplate navest će se u Transakcijskom dokumentu i shodno tome naplaćivati.

### 4.2 Djelomične mjesečne naknade

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

## 5. Pretplata na kontinuirane usluge

Klijenti IBM SaaS-a mogu steći sljedeće usluge na daljinu:

- IBM Price Management – Usluge omogućavanja platforme
- IBM Promotion Planning – Usluge omogućavanja platforme
- IBM Price Optimization – Usluge omogućavanja platforme
- IBM Price and Promotion Optimization – Usluge omogućavanja platforme
- IBM Promotion Optimization – Usluge omogućavanja platforme
- IBM Markdown Optimization – Usluge omogućavanja platforme
- IBM Basket Insights – Usluge omogućavanja platforme

### 5.1 IBM Price Management – Usluge omogućavanja platforme, IBM Promotion Planning – Usluge omogućavanja platforme, IBM Basket Insights – Usluge omogućavanja platforme

IBM će:

- a. Surađivati s Klijentom da bi dobio sva potrebna polja podataka kao što je prikazano u važećem IBM-ovom Dokumentu specifikacije uvoza podataka za SaaS ponudu koja se primjenjuje ("Klijentovi podaci").
- b. Tjedno ili dnevno primati i učitavati Klijentove podatke i održavati sučelja za prevođenje podataka (ulazna i izlazna) koristeći standardne alate. Mogu se potraživati dodatne naknade ako Klijent modificira format Klijentovih podataka nakon početne implementacije, zatraži prijenos datoteka natrag Klijentu u različitom formatu ili zatraži da IBM modificira mape podataka i automatizacijske skripte tako da mogu koristiti nove podatke.
- c. Pružati standardne, kontinuirane usluge upravljanja računom koje osiguravaju da Klijent ima podršku nakon odlaska implementacijskog tima. Ova će se usluga upravljanja računom izvoditi na daljinu i neće trajati duže od 4 sata na tjedan.

## 5.2 IBM Price Optimization – Usluge omogućavanja platforme, IBM Promotion Optimization – Usluge omogućavanja platforme, IBM Markdown Optimization – Usluge omogućavanja platforme, IBM Price and Promotion Optimization – Usluge omogućavanja platforme

IBM će:

- a. Surađivati s Klijentom da bi dobio sva potrebna polja podataka kao što je prikazano u važećem IBM-ovom Dokumentu specifikacije uvoza podataka za SaaS ponudu koja se primjenjuje ("Klijentovi podaci").
- b. Tjedno ili dnevno primati i učitavati Klijentove podatke i održavati sučelja za prevođenje podataka (ulazna i izlazna) koristeći standardne alate. Mogu se potraživati dodatne naknade ako Klijent modificira format Klijentovih podataka nakon početne implementacije, zatraži prijenos datoteka natrag Klijentu u različitom formatu ili zatraži da IBM modificira mape podataka i automatizacijske skripte tako da mogu koristiti nove podatke.
- c. Izvoditi svoju standardnu provjeru podataka za oblikovane kategorije proizvoda. Provjera podataka sastoji se od izvođenja automatiziranih poslova koji pregledavaju ima li u Klijentovim podacima potencijalnih grešaka i odstupanja.
- d. Pružiti svoje standardne usluge ekonometrijskog modeliranja za svaku kategoriju proizvoda u skladu s Planom projekta, koje uključuju stvaranje skupova podataka za modeliranje, procjenu modela, procjenu kvalitete modela i prema potrebi rješavanje problema modela. To uključuje početno modeliranje za svaku uključenu kategoriju proizvoda i kontinuirano remodeliranje u razumnim razdobljima na temelju dinamike kategorije koju IBM procijeni na razuman način. U slučaju kada Klijent želi izvesti prepravak podataka, IBM će surađivati s Klijentom kako bi utvrdio da li je ponovno učitavanje prepravljenih povijesnih podataka i remodeliranje obuhvaćenih kategorija proizvoda podložno jamstvu, što može zahtijevati ugovaranje dodatnih naknada.
- e. Pružiti standardne, kontinuirane usluge upravljanja računom koje osiguravaju da Klijent ima podršku nakon odlaska implementacijskog tima. Ova će se usluga upravljanja računom izvoditi na daljinu i neće trajati duže od 6 sati na tjedan.

## 5.3 Klijentove odgovornosti za Usluge omogućavanja platforme

Klijent je odgovoran pružiti sljedeće:

- a. Izravan pristup IBM-ovim resursima, kada je to potrebno, da bi se izvele dodijeljene aktivnosti Usluga omogućavanja platforme.
- b. Odgovarajuću razinu i broj Klijentovih resursa za rad na projektu, uključujući:
  - IT programere koji će surađivati s IBM-ovim timom za integraciju podataka kod kreiranja i održavanja odgovarajućih sučelja za podatke.
  - Predstavnike iz poslovanja koji će osigurati da su aplikacijski zahtjevi ispravno prevedeni u sadržaj izvadaka podataka.
  - Snažan projektni tim za izvođenje sljedećih poslova vezanih uz tehničke i poslovne procese:
    - Relevantnu dokumentaciju mapiranja podataka
    - Prijenos Klijentovih podataka u skladu s ugovorenim rokovima
    - Klijentove podatke koji se podudaraju s IBM-ovim formatom navedenim u trenutnom IBM-ovom Dokumentu specifikacije uvoza podataka.
    - Resurse za pravovremeno rješavanje bilo kakvih problema
    - Klijentovu podršku za osiguravanje točnosti dostavljenih informacija.

Klijent prima na znanje da njegovo neispunjavanje gore navedenih obveza može imati utjecaj na IBM-ovu mogućnost pružanja Usluga omogućavanja platforme. Ako su Usluge omogućavanja platforme odgođene ili ako se IBM-ova cijena pružanja Usluga omogućavanja platforme poveća jer Klijent nije izveo gore navedene zadatke ili zbog bilo kojih drugih okolnosti izvan IBM-ove kontrole, može se pojaviti potreba za dodatnim naknadama. Dodatne naknade i uvjeti naplate za takve usluge stavljat će se na posebnu narudžbu i bit će navedeni u Opisu posla.

## 6. 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 raskidu obnavljanja 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 bazi 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.

## 7. 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 kao uslugu.

Ozbiljnost	Definicija ozbiljnosti	Ciljana vremena odgovora	Pokrivenost za vremena odgovora
1	<b>Kritičan utjecaj na poslovanje/prekid rada usluge:</b> 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	<b>Značajan utjecaj na poslovanje:</b> Poslovna 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	<b>Manji utjecaj na poslovanje:</b> 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	<b>Minimalan utjecaj na poslovanje:</b> Upit ili zahtjev koji se ne odnosi na tehničke probleme.	Unutar 1 radnog dana	Radno vrijeme od ponedjeljka do petka

## 8. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude

### 8.1 Zahtjevi podataka i minimalne opreme

Klijent razumije i prihvaća da se za korištenje bilo kojeg maloprodajnog IBM SaaS-a Klijent mora IBM-u dostaviti podatke proizvoda, financijske i druge podatke propisane u IBM-ovom Dokumentu specifikacije uvoza podataka koji je na snazi na datum kada se podaci dostavljaju ("Podaci za uvoz"). Pružit će se kopija trenutnog IBM-ovog Dokumenta specifikacije uvoza podataka koja je podložna IBM-ovim povremenim promjenama, isključivo po IBM-ovom nahođenju. Nadalje, svaki IBM SaaS ima zahtjeve minimalne opreme za pristupanje usluzi, koji su opisani u specifikacijama usluge i dostupni na zahtjev.

Za potrebe Ugovora, svi će se Podaci za uvoz smatrati "Sadržajem".

### 8.2 Upotreba Podataka za uvoz od strane prodajnih partnera Prodavača

Ako se Klijent pretplatio na IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ili IBM Assortment Optimization, Klijent tijekom Perioda pretplate ovlašćuje IBM na korištenje Podataka za uvoz za pružanje IBM SaaS-a Klijentovim prodajnim partnerima koji su također pretplaćeni na IBM SaaS i potreban im je pristup Podacima za uvoz.

### **8.3 Vraćanje Podataka za uvoz**

IBM će uništiti sve Podatke za uvoz u svom posjedu devedeset (90) dana nakon datuma raskida ili isteka Perioda pretplate. Podaci za uvoz mogu se vratiti Kupcu nakon primanja pisanog zahtjeva i obradit će se temeljem dodatnog ugovora, uz dodatnu naknadu.

### **8.4 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.

### **8.5 Napomena o privatnosti**

Klijent je svjestan i prihvaća da IBM može, kao dio uobičajene aktivnosti i podrške za IBM SaaS, prikupiti osobne podatke 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.

### **8.6 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.

### **8.7 Ograničenje pregleda**

Ako je IBM SaaS definiran kao "Pregled", Klijent može koristiti IBM SaaS isključivo za interne, neproizvodne aktivnosti ili aktivnosti pregleda, uključujući testiranje, podešavanje izvedbe, dijagnozu kvarova, interno mjerenje performansi, postavljanje, aktivnost osiguranja kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja. Klijent nema ovlaštenje za korištenje bilo kojeg dijela IBM SaaS-a u bilo koju drugu svrhu ako ne stekne odgovarajuća proizvodna ovlaštenja.

## Dodatak A

### 1. IBM Price Management

IBM Price Management omogućuje prodavačima implementiranje strategija određivanja cijena pomoću određivanja cijena za navedeni artikl i održavanja svih cijena kroz vrijeme primjenom pravila određivanja cijena. Prodavač može koristiti IBM Price Management za postavljanje scenarija, prilagodbu pravila određivanja cijena, određivanje cijena sve robe na temelju pravila sustava i redovno reagiranje na promjene u podacima, na primjer troškove dobavljača i cijene konkurenata.

### 2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization omogućuje prodavačima kreiranje i izvođenje simulacije i optimizacijskih scenarija u kojima definiraju strateške ciljeve, poput povećanog prihoda, dobiti i obujma prodaje i optimiziraju cijene kako bi postigli te ciljeve.

### 3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning pruža suradničko sučelje temeljeno na webu za postavljanje promocija i upravljanje promocijama na razini artikla i grupe, uključujući cijenu, datume primjene, detalje izvedbe i lokacije. IBM Promotion Planning omogućuje prodavačima uspostavljanje jednog spremišta promotivnih ponuda, čime se poboljšava preglednost i odgovornost, smanjuje broj grešaka i pojednostavljuje izvođenje.

### 4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization pomaže korisnicima da u stvarnom vremenu odrede optimalne promocije za ostvarivanje ciljeva prodaje robe i marketinga. Prodavači koriste IBM Promotion Optimization za procjenu i predviđanje ulaznih ponuda dobavljača i planiranje privatnih marki i drugih promocija. IBM Promotion Optimization prodavačima olakšava određivanje cijene s popustom za bilo koju grupu artikala ili promoviranih artikala; tip privremenog smanjenja cijene, na primjer besplatni proizvod za svaki kupljeni proizvod, postotni popust i opcije za više proizvoda; i korištenje podrške za robnu prodaju, kao što su oglasi, načini prikaza i određena pozicija unutar oglasa kako bi se maksimizirao inkrementalni porast i ukupni utjecaj svake promocije u čitavoj trgovini.

### 5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution omogućuje prodavačima izgradnju jedinstvenog spremišta za informacije i sadržaj koji se odnosi na promotivne ponude i događaje (ogläse, letke, mobilne promocije, e-poštu, način prikaza, oznake i tako dalje), uključujući kopiju i slike i detalje na razini događaja.

### 6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization omogućuje prodavačima planiranje i optimiziranje cijena, dobiti i stanja u inventaru za artikle koji izlaze iz asortimana. IBM Markdown Optimization podržava širok raspon tipova smanjenja cijena, uključujući sezonski, tijekom kratkog životnog ciklusa proizvoda, za vrijeme manifestacija i praznika, ponovno postavljanje kategorije, osvježavanje ciklusa i standardne popuste. Prodavači osim toga mogu kreirati, predviđati, uspoređivati i procjenjivati više scenarija smanjenja cijena kako bi dodatno podesili svoju strategiju smanjenja cijena.

### 7. IBM Deal Management

IBM Deal Management omogućuje prodavačima automatizaciju i pojednostavljenje prezentacije, pregovora i usklađivanja prodajnih promocija koje prime od prodajnih partnera proizvođača potrošačkih proizvoda u okolini temeljenoj na webu.

### 8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module omogućuje prodavačima skraćivanje ciklusa obrade i ciklusa naplate potraživanja te smanjenje broja ručnih grešaka pomoću automatiziranog generiranja i sigurne distribucije PDF računa prodajnim partnerima proizvođača potrošačkog proizvoda.

### 9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights omogućuje prodavačima analiziranje transakcija pomoću niza kontrolnih ploča.

## **10. IBM Shopper Insights**

IBM Shopper Insights omogućuje prodavačima analiziranje ponašanja kupaca, uključujući putovanja, učestalost kupnje i kupnju proizvoda pomoću niza kontrolnih ploča. Kada se određeni prodavač pretplati na IBM Shopper Insights, IBM omogućuje IBM Shopper Insights for Brokers prodajnim partnerima brokera tog prodavača i IBM Shopper Insights for Manufacturers prodajnim partnerima proizvođača potrošačkih proizvoda tog prodavača.

## **11. IBM Assortment Optimization**

IBM Assortment Optimization omogućuje prodavačima određivanje artikala koji trebaju biti na zalihi prema klasteru trgovine i planogramu, na temelju ponašanja kupaca, konkurentske okoline i kvantificiranog razumijevanja koje govori je li artikl samo duplikat ili osigurava povećanu prodaju u kategoriji proizvoda. Kada se prodavač pretplati na IBM Assortment Optimization, IBM omogućuje IBM Assortment Optimization for Manufacturers dobavljačima i prodajnim partnerima tog prodavača da bi se omogućila suradnja s prodavačem i donošenje odluka o asortimanu na temelju podataka o prodaji prodavača.

## **12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview**

IBM Omni-Channel Merchandising Preview omogućuje trenutnim Klijentima pregled nadolazećih izdanja u sklopu pripreme za nove ili ažurirane mogućnosti.



## 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 vlasništvu (PoE) ili transakcijskom dokumentu:

Primjenjivat će se verzija SLA-a koja je važeća kod početka ili obnavljanja razdoblja 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 preda IBM-u jer u Ugovorenom mjesecu nije ispunjena Razina usluge.
- 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) Događaji ili uzroci 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 SLA-a.

### 2. Odobrenja dostupnosti

- a. Da bi predao Zahtjev, Klijent mora odjelu za pomoć IBM-ove tehničke podrške dostaviti prijavu podrške Ozbilnosti 1 za svaki Događaj unutar 48 sati 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 izmjenom 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 osnovu jedne kombinirane mjesečne cijene za Paket usluga, a ne na osnovu 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, Odbrenje 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 Odbrenja 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	Odbrenje 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% Odbrenja dostupnosti za 98,8% Dostupnost u ugovorenom mjesecu
--	---

### 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 Omni-Channel Merchandising Preview ili testiranje, obnavljanje od katastrofe, osiguranje kvalitete ili razvoj.
- Potraživanja od strane Klijentovih korisnika, gostiju, sudionika i dozvoljenih pozvanih osoba u IBM SaaS-u.