

IBM Omni-Channel Merchandising

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte 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. Definiții

Următorii termeni vor avea semnificațiile stabilite mai jos:

Produse de Larg Consum sau PLC – înseamnă orice articol sau componentă corespondentă care este produsă sau distribuită pentru vânzare directă către un consumator. Pentru exemplificare, "Produsele de Larg Consum" includ articole de îmbrăcăminte și încălțăminte, alimente și băuturi nealcoolice, articole pentru întreținerea locuinței și personală, bunuri de folosință îndelungată și aparatură casnică, produse de unică folosință, specialități și produse pentru îngrijirea animalelor de casă, dar nu includ automobile, avioane, instrumente financiare, servicii sau locuințe.

Companie Inclusă – înseamnă divizia, unitatea comercială sau canalul (de exemplu magazinele fizice, spre deosebire de comerțul electronic on-line) în conexiune cu care Clientul se abonează pentru a utiliza IBM SaaS.

Zonă Geografică Inclusă – înseamnă zona geografică în care Clientul se abonează pentru a utiliza IBM SaaS.

Comerciant cu Amănuntul – înseamnă Clientul angajat în vânzarea Produselor de Larg Consum, pe loturi mici sau individuale, direct către consumator.

Vânzări Totale – înseamnă valoarea vânzărilor brute, excluzând taxele pe vânzare aplicabile, ale entității legale care se abonează la Serviciul IBM SaaS, care este derivată din vânzarea de produse de către Compania Inclusă, pe baza ultimei perioade raportate de douăsprezece luni integrale, înainte de termenul inițial sau de reînnoirea termenului. IBM poate recalcula Vânzările Totale, în cazul unei creșteri non-organice a afacerii Companiei Incluse, ca rezultat al unei fuziuni sau achiziții. Clientul va notifica IBM cu promptitudine despre fuziunile sau achizițiile care afectează Vânzările Totale ale Companiei Incluse.

Termenii scriși cu majuscule care nu sunt definiți în acești Termeni de Utilizare sunt definiți în Contract.

3. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Un Milion de Unități de Conversie Venit (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Unitate de Conversie Venit este o măsură independentă de monedă a Venitului relevant pentru IBM SaaS. Sumele Venitului exprimate în unități monetare trebuie să fie convertite în unități RCU în conformitate cu tabelul Unităților de Conversie (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Fiecare drept de utilizare MRCU reprezintă un Milion de unități RCU. Trebuie obținute suficiente drepturi MRCU pentru a acoperi suma Venitului, după cum este definit mai jos.
- b. **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

Notă: Definiția/scopul Venitului diferă în funcție de oferta IBM SaaS particulară, după cum se arată mai jos:

IBM SaaS	Definiție Venit
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Venitul este Totalul Vânzărilor Companiei Incluse pe care Clientul intenționează să le utilizeze cu IBM SaaS (un abonament poate fi limitat la categorii de produse specifice ale Companiei Incluse).
IBM Price Optimization	Venitul este Totalul Vânzărilor pe care Clientul intenționează să le optimizeze (un abonament poate fi limitat la o porțiune a Companiei Incluse).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Venitul este Totalul Vânzărilor Companiei Incluse care sunt generate de vânzările Articolelor Promovate. Pentru scopul acestui IBM SaaS, Articolele Promovate sunt produsele oferite temporar și/sau care au un preț redus sau sunt vândute sub orice formă promoțională, incluzând, dar fără a se limita la, o reducere temporară de preț, menționarea într-o reclamă sau prospect, prezentarea într-o locație secundară a magazinelor fizice sau pe pagina principală a unui site web și cupoanele. Articolele Promovate nu includ Articolele cu Preț Redus.
IBM Markdown Optimization	Venitul este Totalul Vânzărilor Companiei Incluse care sunt generate de vânzările Articolelor cu Preț Redus. Pentru scopul acestui IBM SaaS, Articolele cu Preț Redus sunt produsele vândute în baza unei reduceri permanente de preț, care în general se realizează în vederea eliminării stocurilor excedentare, în acestea fiind incluse și vânzările pentru lichidările de stoc.

3.2 Servicii de Activare Platformă

Pentru scopul Serviciilor de Activare Platformă, Venitul este Totalul Vânzărilor Companiei Incluse.

Pentru a determina nivelul corespunzător de Serviciu de Activare Platformă pentru cumpărare, Clientul trebuie să determine în prealabil numărul de unități BRCU (Billion Revenue Conversion Units - Miliard de Unități de Conversie Venit) aplicabil pentru compania sa. O unitate BRCU este o măsură independentă de monedă a Venitului relevant pentru IBM SaaS. Sumele Venitului exprimate în unități monetare trebuie să fie convertite în unități RCU în conformitate cu tabelul aflat la

http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Fiecare drept BRCU reprezintă un Miliard

(10 la puterea 9) de unități RCU. Numărul calculat de unități BRCU trebuie să acopere suma de Venitului procesat sau gestionat de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare.

Nivelul 1 = până la 3 BRCU

Nivelul 2 = până la 8 BRCU

Nivelul 3 = până la 15 BRCU

Nivelul 4 = peste 15 BRCU

4. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

4.1 Setarea

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional. Va fi perceput un tarif de setare inițial sau suplimentar, după cum este cazul.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM va aplica un tarif unic de setare, la furnizarea inițială a IBM SaaS. Termenii privind rata și facturarea vor fi specificați în Documentul Tranzacțional și facturați corespunzător.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM va aplica un tarif de setare pentru fiecare Additional Application Setup Fee comandat. Termenii privind rata și facturarea vor fi specificați în Documentul Tranzacțional și facturați corespunzător.

4.2 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

5. Abonamentul pentru Servicii Continue

Clienții IBM SaaS pot achiziționa următoarele servicii la distanță:

- 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. Va colabora cu Clientul pentru a obține toate câmpurile de date necesare conform specificației din Documentul Specificația IBM a Datelor de Import relevant pentru oferta SaaS aplicabilă ("Datele Clientului").
- b. Va primi și va încărca săptămânal sau zilnic Datele Clientului și va întreține interfețele de traducere a datelor, utilizând instrumente standard. Poate fi necesară aplicarea unor tarife suplimentare în cazul în care Clientul modifică formatul Datelor Clientului după implementarea inițială, solicită transmiterea fișierelor înapoi la Client într-un format diferit sau solicită ca IBM să modifice mapările de date și scripturile de automatizare pentru a putea utiliza noile date.
- c. Va furniza continuu servicii standard de gestionare a conturilor, care să asigure suportul pentru Client după plecarea echipei de implementare. Acest serviciu de gestionare a conturilor va fi furnizat de la distanță și nu va depăși 4 ore pe săptămână.

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. Va colabora cu Clientul pentru a obține toate câmpurile de date necesare conform specificației din Documentul Specificația IBM a Datelor de Import relevant pentru oferta SaaS aplicabilă ("Datele Clientului").
- b. Va primi și va încărca săptămânal sau zilnic Datele Clientului și va întreține interfețele de traducere a datelor, utilizând instrumente standard. Poate fi necesară aplicarea unor tarife suplimentare în cazul în care Clientul modifică formatul Datelor Clientului după implementarea inițială, solicită transmiterea fișierelor înapoi la Client într-un format diferit sau solicită ca IBM să modifice mapările de date și scripturile de automatizare pentru a putea utiliza noile date.
- c. Va realiza validarea sa standard de date pentru categoriile de produse modelate. Validarea datelor constă în joburile automatizate care rulează în vederea verificării Datelor Clientului pentru detectarea potențialelor erori și anomalii.
- d. Va furniza serviciile sale standard de modelare econometrică pentru fiecare categorie de produse, în conformitate cu Planul de Proiect, aceste servicii incluzând crearea seturilor de date pentru modelare, estimarea modelelor, evaluarea calității modelelor și depanarea modelelor după cum este necesar. Aceasta include modelarea inițială pentru fiecare categorie de produse inclusă și remodelarea continuă la o frecvență rezonabilă, bazată pe dinamica categoriei, evaluată de IBM într-un mod rezonabil. În cazul modificării datelor de către Client, IBM va lucra împreună cu Clientul pentru a determina dacă este justificată o reîncărcare a datelor din istoric modificate și o remodelare a categoriilor de produse afectate, pentru acestea putând fi necesară convenirea unor tarife suplimentare la momentul respectiv.
- e. Va furniza continuu servicii standard de gestionare a conturilor, care să asigure suportul pentru Client după plecarea echipei de implementare. Acest serviciu de gestionare a conturilor va fi furnizat de la distanță și nu va depăși 6 ore pe săptămână.

5.3 Responsabilitățile Clientului pentru Serviciile de Activare Platformă

Clientul este responsabil pentru a asigura următoarele:

- a. Acces direct pentru resursele IBM, după cum este necesar pentru finalizarea activităților Serviciilor de Activare Platformă alocate.
- b. Nivelul și numărul corespunzătoare de resurse ale Clientului pentru lucrul la proiect, incluzând:
 - Programatori IT pentru a lucra cu echipa IBM de integrare a datelor în vederea creării și întreținerii interfețelor de date corespunzătoare
 - Reprezentanți din partea companiei care să asigure că cerințele aplicației sunt traduse corespunzător în conținutul extraselor de date
 - O echipă de proiect solidă, pentru realizarea următoarelor activități necesare ale proceselor tehnice și operaționale:
 - Asigurarea documentației relevante pentru maparea datelor
 - Transmiterea Datelor Clientului în conformitate cu programările stabilite
 - Datele Clientului care corespund formatului IBM specificat în Documentul Specificația IBM a Datelor de Import
 - Resurse pentru a rezolva cu promptitudine orice problemă
 - Suport din partea Clientului pentru asigurarea corectitudinii informațiilor furnizate

Clientul ia la cunoștință că neîndeplinirea obligațiilor de mai sus poate afecta capacitatea IBM de a furniza Serviciile de Activare Platformă. În cazul în care Serviciile de Activare Platformă sunt întârziate sau crește costul suportat de IBM pentru furnizarea Serviciilor de Activare Platformă ca urmare a neîndeplinirii de către Client a sarcinilor de mai sus sau din cauza unor circumstanțe care nu pot fi controlate de IBM, poate fi necesară aplicarea unor tarife suplimentare. Tarifele suplimentare și termenii de facturare pentru astfel de servicii vor fi cerute separat și vor fi specificate într-un Ordin de Lucru.

6. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

7. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

8. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

8.1 Cerințele privind Datele și Echipamentul Minim

Clientul înțelege și este de acord că, în vederea utilizării oricărei oferte IBM SaaS de comerț cu amănuntul, Clientul trebuie să furnizeze către IBM datele de produs, datele financiare și alte date prevăzute în Documentul Specificația IBM a Datelor de Import, în vigoare la data furnizării datelor ("Datele de Import"). Va fi furnizat un exemplar al Documentului Specificația IBM a Datelor de Import, acesta putând fi modificat periodic de IBM, după cum consideră necesar. În plus, fiecare IBM SaaS are

cerințe privind echipamentul minim pentru accesul la serviciu, care sunt descrise în specificațiile de serviciu și sunt disponibile la cerere.

Pentru acest Contract, toate Datele de Import vor fi considerate "Conținut".

8.2 Utilizarea Datelor de Import de către Partenerii Comerciali ai Comerciantului cu Amănuntul

În cazul în care Clientul s-a abonat la IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights sau IBM Assortment Optimization, pe durata Perioadei de Abonare, Clientul autorizează IBM să utilizeze Datele de Import pentru a furniza IBM SaaS partenerilor comerciali ai Clientului care s-au abonat de asemenea la o ofertă IBM SaaS și au nevoie de acces la Datele de Import.

8.3 Returnarea Datelor de Import

IBM va distruge orice Date de Import aflate în posesia sa, la nouăzeci (90) de zile de la data terminării sau expirării Perioadei de Abonare. Datele de Import pot fi returnate în urma unei cereri scrise și vor fi procesate în baza unui contract adițional, pentru un tarif suplimentar.

8.4 Utilizarea Datelor Clientului de către IBM

Datele Clientului pot fi utilizate de către IBM în scopul cercetării, testării și dezvoltării interne, într-un mediu non-producție, cu condiția ca IBM mai întâi să înlăture toate caracteristicile care ar putea dezvălui identitatea Clientului sau procese operaționale proprietate. Clientul poate contacta Suportul Tehnic pentru a alege ca datele sale să nu fie utilizate pentru astfel de scopuri non-producție.

8.5 Observație privind Confidențialitatea

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta având ca scop îmbunătățirea experienței de utilizator și/sau ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM va satisface cererile angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor colectate.

8.6 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

8.7 Limitarea Previzualizării

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Preview" (Previzualizare), IBM SaaS poate fi utilizat de către Client numai pentru activități interne care nu sunt destinate producției sau pentru previzualizare, incluzând testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul intern, intermedierea, activități pentru asigurarea calității și/sau elaborarea pentru utilizare internă a unor adăugări sau extensii ale SaaS utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate. Clientul nu este autorizat să utilizeze nicio parte a IBM SaaS, indiferent de scop, fără achiziționarea drepturilor corespunzătoare pentru producție.

Anexa A

1. IBM Price Management

IBM Price Management le permite comercianților cu amănuntul să implementeze strategii de stabilire a prețului, permițând impunerea unor reguli de stabilire a prețului, pentru determinarea prețurilor pentru un anumit articol și menținerea tuturor prețurilor de-a lungul timpului. Comerciantul cu amănuntul poate utiliza IBM Price Management pentru setarea scenariilor, personalizarea regulilor de stabilire a prețurilor, aplicarea unor reguli de sistem pentru stabilirea prețurilor pentru toată marfa și reacționarea la modificările datelor, cum ar fi costurile furnizorilor și prețurile concurenței, în mod regulat.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization le permite comercianților cu amănuntul crearea și rularea scenariilor de simulare și optimizare, în care ei pot defini obiective strategice, cum ar fi creșterea venitului, profitului sau volumului de vânzări și optimizarea prețurilor în vederea atingerii acestor obiective.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning furnizează o interfață de colaborare, bazată pe web, pentru a seta și gestiona promoțiile, la nivel de articol sau de grup, inclusiv prețul, datele calendaristice valide, detaliile privind performanța și locațiile. IBM Promotion Planning le permite comercianților cu amănuntul să stabilească un singur depozit de oferte promoționale, îmbunătățind vizibilitatea și responsabilitatea și ajutând la reducerea erorilor și raționalizarea execuției.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization ajută clienții să determine în timp real promoțiile optime care le permit atingerea obiectivelor privind comercializarea și marketingul. Comercianții cu amănuntul utilizează IBM Promotion Optimization pentru a evalua și prognoza ofertele primite de la furnizori, precum și pentru a planifica etichetele private și alte promoții. IBM Promotion Optimization ajută comercianții cu amănuntul să stabilească prețul redus pentru orice articol sau grup de articole promovate; tipul de reducere temporară a prețului, cum ar fi "cumpărați unul și mai primiți unul", reducerea procentuală și multipli; și utilizarea suportului pentru comercializare, cum ar fi spațiile publicitare și afișajele, precum și o anumită plasare în cadrul unui spațiu publicitar, pentru a maximiza creșterea incrementală și impactul total asupra magazinului pentru fiecare promoție.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution le permite comercianților cu amănuntul crearea unui depozit unic pentru informațiile și conținutul lor privind ofertele și evenimentele promoționale (reclame, flyer-e, mobile, e-mail, afișări, mesaje publicitare etc.), inclusiv pentru copii, imagini și detalii la nivel de eveniment.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization le permite comercianților cu amănuntul planificarea și optimizarea nivelului prețurilor, profitului și stocurilor pentru articolele care nu va mai face parte din sortiment. IBM Markdown Optimization include suport pentru o gamă largă de tipuri de reduceri de preț, cum ar fi cele sezoniere, pentru produsele cu ciclu de viață scurt, legate de evenimente și vacanțe, pentru restabilirea categoriilor și actualizarea ciclurilor și reducerile de preț standard. De asemenea, comercianții cu amănuntul pot crea, prognoza, compara și evalua mai multe scenarii de reducere a prețurilor, astfel încât să-și ajusteze strategia de reducere a prețurilor până la cele mai mici detalii.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management le permite comercianților cu amănuntul automatizarea și raționalizarea prezentărilor, negocierilor și reconcilierilor promoțiilor comerciale pe care le primesc de la partenerii comerciali producători de bunuri de larg consum, într-un mediu bazat pe web.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module le permite comercianților cu amănuntul reducerea duratei ciclului de procesare, a raportului vânzări/încasări și a numărului de erori manuale, prin generarea automată și distribuirea în siguranță a facturilor în format PDF către partenerii comerciali producători de bunuri de larg consum.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights le permite comercianților cu amănuntul analizarea tranzacțiilor cu ajutorul unei serii de tablouri de bord.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights le permite comercianților cu amănuntul analizarea comportamentului cumpărătorilor, incluzând traseele parcurse, frecvența de cumpărare și produsele cumpărate, cu ajutorul unei serii de tablouri de bord. Dacă un anumit comerciant se abonează la IBM Shopper Insights, IBM face disponibil IBM Shopper Insights for Brokers pentru partenerii comerciali ai acestuia care au rolul de broker și IBM Shopper Insights for Manufacturers pentru partenerii comerciali care au rolul de producător de bunuri de consum.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization le permite comercianților cu amănuntul să determine pentru ce articole ar trebui să fie create stocuri, în funcție de gruparea de magazine și de planogramă, ținând cont de comportamentul cumpărătorilor, mediul concurențial și de constatarea că un articol este doar un duplicat sau asigură o creștere incrementală a vânzărilor pentru respectiva categorie de produse. Dacă un comerciant se abonează la IBM Assortment Optimization, IBM face disponibil IBM Assortment Optimization for Manufacturers pentru furnizorii și partenerii comerciali ai acestuia, pentru ca aceștia să poată colabora cu comerciantul cu amănuntul în vederea luării deciziilor privind sortimentul, în baza datelor privind vânzările comerciantului.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview le permite Clienților existenți să previzualizeze edițiile viitoare, pentru a-i ajuta să se pregătească pentru capabilitățile noi sau actualizate.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - (1) O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - (3) Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - (4) nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - (5) conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 48 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza nivelului SLA realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.

- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație douăsprezece procente (12%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru oferta IBM SaaS respectivă.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Mai puțin de 95,00%	12%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Disponibilitate de 98,8% în Luna Contractată
--	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, Omni-Channel Merchandising Preview sau mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permisi ai unui Client, pentru IBM SaaS.