

Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS

IBM Omni-Channel Merchandising

Podmienky používania pozostávajú z tohto dokumentu Podmienky používania IBM – Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS („Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS“) a dokumentu s názvom Podmienky používania IBM – Všeobecné podmienky („Všeobecné podmienky“), ktorý je k dispozícii na adrese: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V prípade nesúladu medzi Podmienkami pre konkrétnu ponuku služieb SaaS a Všeobecnými podmienkami sa budú uplatňovať ustanovenia Všeobecných podmienok. Objednaním služby IBM SaaS, prístupom k nej alebo jej používaním Zákazník vyjadruje súhlas s Podmienkami používania.

Podmienky používania (ToU) sa riadia zmluvou IBM International Passport Advantage Agreement, respektíve zmluvou IBM International Passport Advantage Express Agreement alebo zmluvou IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings ("Zmluva") a spoločne s ToU tvoria kompletnú zmluvu.

1. IBM SaaS

Podmienky pre konkrétnu ponuku služieb SaaS sa vzťahujú na nasledujúce ponuky 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. Vymedzenie pojmov

Význam nasledujúcich pojmov sa bude interpretovať nasledovne:

Spotrebiteľské produkty alebo SP – sú ľubovoľné tovary alebo ich súčasti vyrobené alebo poskytnuté na priamy predaj spotrebiteľom. Spotrebiteľské produkty napríklad zahŕňujú oblečenie a obuv, potraviny a nápoje, produkty starostlivosti o domácnosť a osobnej starostlivosti, spotrebný tovar a zariadenie domácnosti, krátkodobý spotrebný tovar a chovateľské potreby, nezahŕňajú však automobily, lietadlá, finančné nástroje, služby alebo domy.

Zahrnutá obchodná jednotka – je oddelenie, obchodná jednotka alebo kanál (napríklad kamenné obchody verzus elektronické obchody online) v súvislosti s ktorými si Zákazník predpláca použitie služby IBM SaaS.

Zahrnuté územie – znamená geografické územie, v ktorom si Zákazník predpláca použitie služby IBM SaaS.

Maloobchodný predajca – je Zákazník zapojený do priameho predaja Spotrebiteľských produktov v malom alebo jednotlivom spotrebiteľovi.

Celkový predaj – znamená hrubý predaj právnickej osoby, ktorá si predpláca túto službu IBM SaaS, okrem príslušných daní z predaja, a je odvodený z počtu produktov predaných Zahrnutým podnikom na základe posledného nahláseného obdobia celých 12 mesiacov pred úvodným obdobím alebo obnovením obdobia. IBM môže prepočítať Celkový predaj v prípade neúmerného rastu Zahrnutého podniku v dôsledku zlúčenia alebo akvizície. Zákazník bude bezodkladne informovať IBM o zlúčení alebo akvizíciách, ktoré majú vplyv na Celkový predaj Zahrnutého podniku.

Pojmy s veľkými začiatocnými písmenami, ktoré nie sú definované v týchto Podmienkach používania, sú definované v Zmluve.

3. Platobné metriky

Služba IBM SaaS sa poskytuje na základe nasledujúcich účtovných metrik špecifikovaných v Transakčnom dokumente:

- a. **Milión jednotiek dosiahnutia príjmu (MRCU)** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť službu IBM SaaS. Jednotka konverzie obratu je merná jednotka nezávislá od meny predstavujúca výšku príjmov súvisiacich so službou IBM SaaS. Príjmy v jednotlivých menách sa musia previesť na jednotky MRCU v súlade s tabuľkou na stránke Tabuľka konverzie jednotiek (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Každé oprávnenie MRCU predstavuje jeden milión jednotiek RCU. Zákazník musí zakúpiť dostatočný počet oprávnení MRCU, ktorý bude pokrývať celkovú sumu Príjmov podľa nižšie uvedenej definície.
- b. **Nasadenie** – je merná jednotka, na základe ktorej je možné zakúpiť si službu IBM SaaS. Nasadenie pozostáva z odborných alebo školiacich služieb súvisiacich so službou IBM SaaS. Na pokrytie každého Nasadenia je potrebné získať dostatočné oprávnenia.

Poznámka: Definícia a rozsah pojmu Príjem sa líši pre jednotlivé ponuky služieb IBM SaaS, ako je uvedené nižšie:

IBM SaaS	Definícia pojmu Príjem
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Príjem predstavuje Celkový predaj Zahrnutého podniku, ktorý Zákazník mieni využívať v rámci služby IBM SaaS (predplatné môže byť obmedzené na konkrétne kategórie produktov Zahrnutého podniku).
IBM Price Optimization	Príjem predstavuje Celkový objem predaja, ktorý zákazník zamýšľa optimalizovať (predplatné môže byť obmedzené na časť Zahrnutej obchodnej jednotky).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Príjem je Celkový objem predaja Zahrnutej obchodnej jednotky vzniknutý v dôsledku predaja Propagovaných položiek. Na účely tejto služby IBM SaaS sa za Propagované položky budú považovať produkty, ktoré sú dočasne zvýhodňované alebo zľavnené alebo sa predávajú na základe ľubovoľnej formy propagácie vrátane, ale bez obmedzenia na, dočasného zníženia ceny (DZC), zmienky v reklame alebo letáku, vystavenia na sekundárnom umiestnení vo fyzickej predajni alebo na domovskej stránke webovej lokality alebo na poukážkach. Propagované položky nezahrňujú Zľacnené položky.
IBM Markdown Optimization	Príjem je Celkový objem predaja Zahrnutej obchodnej jednotky vzniknutý v dôsledku predaja Zľacnených položiek. Na účely tejto služby IBM SaaS sa za Zľacnené položky budú považovať produkty predávané pri trvale zníženej cene zvyčajne s cieľom zbaviť sa nadmerných skladových zásob, a to vrátane výpredaja.

3.2 Služby podpory platforiem

Na účely týchto Služieb podpory platforiem bude Príjem predstavovať Celkový objem predaja Zahrnutej obchodnej jednotky.

Za účelom určenia vhodnej úrovne Služby podpory platforiem, ktorú má Zákazník zakúpiť, je nutné najprv určiť primeraný počet Miliárd jednotiek dosiahnutia príjmu (BRCU) pre svoju spoločnosť. Jednotka BRCU je merná jednotka výška Príjmu nezávislá od meny súvisiaca so službou IBM SaaS. Čiastky príjmov, ktoré sú závislé od meny, musia byť prevedené do jednotiek dosiahnutia príjmu (RCU) v súlade s

tabuľkou umiestnenou na stránke http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Každé oprávnenie BRCU predstavuje jednu Miliardu (10 na deviatu) jednotiek RCU. Vypočítaný počet jednotiek BRCU musí pokrývať výšku Príjmov spracovaných alebo spravovaných službou IBM SaaS počas obdobia merania.

Úroveň 1 = maximálne 3 BRCU

Úroveň 2 = maximálne 8 BRCU

Úroveň 3 = maximálne 15 BRCU

Úroveň 4 = viac ako 15 BRCU

4. Poplatky a fakturácia

Suma splatná za službu IBM SaaS je uvedená v Transakčnom dokumente.

4.1 Nastavenie

Poplatky za nastavenie budú špecifikované v Transakčnom dokumente. Poplatok za nastavenie bude fakturovaný ako úvodný alebo ako dodatočný, podľa potreby.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

Spoločnosť IBM bude účtovať jednorazový zriaďovací poplatok po prvej distribúcii IBM SaaS. Poplatok a fakturačné podmienky budú uvedené v Transakčnom dokumente a fakturácia sa vykoná v súlade s týmito informáciami.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM bude účtovať poplatok za nastavenie za každú objednanú službu Additional Application Setup Fee. Poplatok a fakturačné podmienky budú uvedené v Transakčnom dokumente a fakturácia sa vykoná v súlade s týmito informáciami.

4.2 Čiastkové mesačné poplatky

Čiastkové mesačné poplatky, ako sú definované v Transakčnom dokumente, sa môžu účtovať pomerne.

5. Pokračujúce predplatné na služby

Zákazníci služby IBM SaaS môžu získať nasledujúce vzdialené služby:

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

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

Spoločnosť IBM:

- a. Bude spolupracovať so Zákazníkom pri získaní všetkých vyžadovaných údajových polí uvedených v relevantnom dokumente IBM Import Data Specification Document pre príslušnú ponuku SaaS („Údaje Zákazníka“).
- b. Prijme a načíta Údaje Zákazníka v týždenných alebo v denných intervaloch a pomocou štandardných nástrojov bude udržiavať rozhrania na prevod údajov (vstupné aj výstupné). Ak Zákazník po úvodnej implementácii upraví formát Údajov Zákazníka alebo bude vyžadovať prenos súborov späť k Zákazníkovi v odlišnom formáte alebo bude vyžadovať, aby IBM upravila mapovanie údajov alebo automatizačné skripty tak, aby využívali nové údaje, môže to mať za následok dodatočné poplatky.
- c. Bude poskytovať štandardné služby priebežnej údržby kont, ktoré zabezpečia podporu Zákazníka po ukončení činnosti implementačného tímu. Tieto služby údržby kont budú poskytované vzdialene a nepresiahnu 4 hodiny do týždňa.

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

Spoločnosť IBM:

- a. Bude spolupracovať so Zákazníkom pri získaní všetkých vyžadovaných údajových polí uvedených v relevantnom dokumente IBM Import Data Specification Document pre príslušnú ponuku SaaS („Údaje Zákazníka“).
- b. Prijme a načíta Údaje Zákazníka v týždenných alebo v denných intervaloch a pomocou štandardných nástrojov bude udržiavať rozhrania na prevod údajov (vstupné aj výstupné). Ak Zákazník po úvodnej implementácii upraví formát Údajov Zákazníka alebo bude vyžadovať prenos súborov späť k Zákazníkovi v odlišnom formáte alebo bude vyžadovať, aby IBM upravila mapovanie údajov alebo automatizačné skripty tak, aby využívali nové údaje, môže to mať za následok dodatočné poplatky.
- c. Vykoná štandardné overenie údajov pre modelované produktové kategórie. Overenie údajov pozostáva z automatizovaných úloh spustených na Údajoch Zákazníka, ktoré kontrolujú možné chyby a anomálie v Údajoch Zákazníka.
- d. Poskytne svoje štandardné ekonometrické služby modelovania pre všetky produktové kategórie v súlade s Projektovým plánom zahŕňajúce vytvorenie modelovacích sád údajov, odhad modelov, hodnotenie kvality modelov a prípadné riešenie problémov s modelmi. Toto zahŕňa úvodné modelovanie všetkých zahrnutých produktových kategórií a priebežného opätovného modelovania v primeraných intervaloch v závislosti od dynamiky jednotlivých kategórií podľa uváženia spoločnosti IBM. V prípade novej formulácie údajov zo strany Zákazníka bude spoločnosť IBM spolupracovať so Zákazníkom s cieľom zistiť, či je potrebné opätovné zavedenie preformulovaných historických údajov a premodelovanie súvisiacich produktových kategórií, čo môže byť spojené s uzatvorením dohody o zaplatení ďalších poplatkov.
- e. Bude poskytovať štandardné služby priebežnej údržby kont, ktoré zabezpečia podporu Zákazníka po ukončení činnosti implementačného tímu. Táto služba správy kont sa bude poskytovať vzdialene a jej rozsah nepresiahne 6 hodín za týždeň.

5.3 Zodpovednosti Zákazníka v prípade Služieb podpory platforiem

Zákazník je zodpovedný za poskytnutie:

- a. Priameho prístupu pre prostriedky IBM nevyhnutného na vykonanie priradených aktivít Služieb podpory platforiem.
- b. Príslušnej úrovne a počtu zdrojov Zákazníka pre prácu na projekte, vrátane:
 - IT programátorov, ktorí budú spolupracovať s tímom integrácie údajov spoločnosti IBM pri vytváraní a údržbe príslušných údajových rozhraní
 - Zástupcov obchodného oddelenia, ktorí budú zabezpečovať správnu implementáciu aplikačných požiadaviek do obsahu dátových extraktov
 - Silného projektového tímu pre výkon práce nasledujúcich vyžadovaných technických a podnikových procesov:
 - Súvisiacej dokumentácie k mapovaniu údajov
 - Prenosu Údajov Zákazníka v súlade s dohodnutým časovým rozvrhom
 - Údajov Zákazníka, ktoré sa zhodujú s formátom IBM určeným v aktuálnom dokumente IBM Import Data Specification Document.
 - Pracovníkov, ktorí budú pohotovo riešiť prípadné vzniknuté problémy
 - Podpory zo strany Zákazníka, ktorá bude zabezpečovať správnosť poskytnutých informácií.

Zákazník berie na vedomie, že jeho nesplnenie vyššie uvedených povinností môže mať vplyv na schopnosť IBM poskytovať Služby podpory platforiem. Ak sa poskytovanie Služieb podpory platforiem oneskorí alebo sa v dôsledku nesplnenia uvedených povinností zo strany Zákazníka alebo v dôsledku akýchkoľvek okolností, ktoré spoločnosť IBM nedokáže ovplyvniť, zvýšia výdavky spoločnosti IBM v súvislosti s poskytovaním Služieb podpory platforiem, môže sa vyžadovať uhradenie ďalších poplatkov.

Tieto služby sa budú objednávať samostatne a poplatky za ne a fakturačné podmienky budú uvedené v dodatočnej zmluve.

6. Obdobie a voľby obnovenia

Doba poskytovania služby IBM SaaS začína dátumom, kedy IBM oznámi Zákazníkovi, že môže pristupovať k službe IBM SaaS, ako je uvedené v Potvrdení o oprávnení. V Potvrdení o oprávnení bude uvedené, či sa služba IBM SaaS bude obnovovať automaticky, či sa bude poskytovať nepretržite alebo či sa po uplynutí stanoveného obdobia ukončí poskytovanie služby.

V prípade automatického obnovenia sa služba IBM SaaS automaticky obnoví na obdobie určené v Potvrdení o oprávnení, pokiaľ Zákazník písomne neoznámí, že si neželá obnovenie služby, aspoň 90 dní pred dátumom skončenia obdobia.

V prípade nepretržitého poskytovania bude služba IBM SaaS dostupná vždy na 1-mesačné obdobie, kým Zákazník neposkytne oznámenie o vypovedaní aspoň 90-dní vopred. Služba IBM SaaS zostane po uplynutí tohto 90-dňového obdobia dostupná do konca kalendárneho mesiaca.

7. Technická podpora

Počas trvania Doby predplatného a po tom, čo IBM oznámi Zákazníkovi, že má k dispozícii prístup k službe IBM SaaS, je technická podpora pre službu IBM SaaS poskytovaná prostredníctvom e-mailov, diskusných fór online a prostredníctvom systému ohlasovania problémov online. Všetky vylepšenia, aktualizácie a iné materiály poskytnuté spoločnosťou IBM v rámci takejto technickej podpory sa budú považovať za súčasť služby IBM SaaS a budú sa teda riadiť ustanoveniami týchto Podmienok používania. Technická podpora je súčasťou IBM SaaS a nie je k dispozícii ako samostatná ponuka.

Ďalšie informácie o pracovnej dobe tímu podpory, e-mailových adresách, systémoch nahlasovania problémov online a iných prostriedkoch na komunikáciu s technickou podporou a súvisiacich procesoch sú k dispozícii v príručke k podpore služby IBM Software as a Service.

Závažnosť	Definícia závažnosti	Ciele času odozvy	Pokrytie času odozvy
1	Kritický obchodný dopad/služba nedostupná: Kľúčové podnikové funkcie sú nefunkčné alebo zlyhalo kľúčové rozhranie. Zvyčajne sa to vzťahuje na produkčné prostredia a naznačuje to, že neschopnosť prístupu k službám má za následok kľúčový dopad na operácie. Pri tomto stave sa vyžaduje okamžité riešenie.	Do 1 hodiny	24x7
2	Významný obchodný dopad: Obchodný komponent služby alebo funkcia služby sú výrazne obmedzené v zmysle používania alebo Zákazník čelí riziku nesplnenia obchodných termínov.	Do 2 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
3	Menší obchodný dopad: Indikuje, že služba alebo funkčnosť je použiteľná a nejde o kľúčový dopad na operácie.	Do 4 pracovných hodín	Po-Pi, pracovný čas
4	Minimálny obchodný dopad: Požiadavka ale netechnická požiadavka	Do 1 pracovného dňa	Po-Pi, pracovný čas

8. Ďalšie podmienky vzťahujúce sa na ponuku IBM SaaS

8.1 Požiadavky na údaje a na minimálne vybavenie

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že jeho využívanie ktorejkoľvek z predávaných služieb IBM SaaS vyžaduje, aby spoločnosť IBM poskytol potrebné produktové, finančné a iné údaje uvedené v dokumente IBM Import Data Specification, ktorý je platný k dátumu poskytnutia týchto údajov („Importované údaje“). IBM poskytne kópiu aktuálnej verzie dokumentu IBM Import Data Specification Document, ktorý môže byť z času na čas upravený na základe rozhodnutia IBM. S každou zo služieb IBM

SaaS sú navyše spojené požiadavky na minimálne vybavenie nevyhnutné na prístup k danej službe, ktoré sú popísané v špecifikáciách služby dostupných na vyžiadanie.

Na účely tejto Zmluvy sa všetky Importované údaje budú považovať za „Obsah“.

8.2 Použitie Importovaných údajov Zákazníka maloobchodnými partnermi

Ak má Zákazník predplatené služby IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights, or IBM Assortment Optimization, oprávňuje Zákazník počas Doby predplatného spoločnosť IBM na použitie Importovaných údajov za účelom poskytnutia služby IBM SaaS obchodným partnerom Zákazníka, ktorí majú tiež predplatenú službu IBM SaaS a vyžadujú prístup k Importovaným údajom.

8.3 Vrátenie Importovaných údajov

Do deväťdesiatich (90) dní po ukončení alebo uplynutí Doby predplatného spoločnosť IBM zničí všetky Importované údaje, ktoré má vo svojom držaní. Importované údaje môžu byť vrátené Zákazníkovi na základe písomnej požiadavky a táto požiadavka bude spracovaná na základe ďalšej zmluvy, pričom sa budú účtovať ďalšie poplatky.

8.4 Používanie údajov Zákazníka IBM

Spoločnosť IBM môže využívať Údaje Zákazníka na účely interného prieskumu, testovania a vývoja v neprodukčnom prostredí, a to za podmienky, že IBM najprv odstráni všetky charakteristické Údaje Zákazníka, ktoré by mohli odhaliť identitu Zákazníka, alebo majetkové aspekty súvisiace s podnikovými procesmi Zákazníka. Zákazník môže oznámiť Technickej podpore, že nesúhlasí s použitím jeho údajov na tieto neprodukčné účely.

8.5 Ochrana údajov

Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že IBM môže v rámci svojich štandardných prevádzkových operácií a podpory služby IBM SaaS zhromažďovať osobné informácie od Zákazníka (ako aj zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka) súvisiace s používaním služby IBM SaaS prostredníctvom technológií sledovania a iných technológií. IBM tak koná za účelom zlepšenia poskytovaných služieb alebo prispôsobenia interakcie so Zákazníkom. Zákazník potvrdzuje, že získal alebo získal súhlas, ktorý umožňuje IBM v súlade s platnou legislatívou spracúvať tieto zhromaždené informácie za vyššie uvedeným účelom, a to v rámci IBM, ďalších spoločností IBM a ich subdodávateľov, kdekoľvek, kde tieto spoločnosti podnikajú. IBM vyhovie požiadavkám zamestnancov a zmluvných dodávateľov Zákazníka na prístup, aktualizáciu, opravu alebo odstránenie ich zhromaždených informácií.

8.6 Miesta s daňovým zvýhodnením

Ak to bude možné, dane sa budú určovať podľa miesta (miest), ktoré Zákazník označí ako miesta, kde sa využíva služba IBM SaaS. IBM vyrubí dane na podľa adresy firmy, ktorá bude uvedená na objednávke IBM SaaS ako primárne miesto využívania, pokiaľ Zákazník neposkytne IBM ďalšie informácie. Zákazník zodpovedá za aktuálnosť takýchto informácií a je povinný nahlásiť akékoľvek zmeny spoločnosti IBM.

8.7 Obmedzenie zobrazenia náhľadov

Ak je služba IBM SaaS poskytovaná ako „Náhľad“, môže Zákazník túto službu IBM SaaS využívať len v rámci interných neprodukčných alebo náhľadových aktivít, vrátane testovania, ladenia výkonu, diagnostiky chýb, interných benchmarkov, fázovania, zabezpečovania kvality alebo vývoja interne využívaných doplnkov a rozšírení k službe IBM SaaS za pomoci zverejnených aplikačných programovacích rozhraní. Zákazník nemá oprávnenie na používanie akejkoľvek súčasti služby IBM SaaS na žiadny iný účel bez zakúpenia príslušných produkčných oprávnení.

Príloha A

1. IBM Price Management

IBM Price Management umožňuje maloobchodným predajcom implementovať stratégie tvorby cien určením cien jednotlivých položiek a udržiavaním všetkých cien v priebehu času uplatňovaním pravidiel tvorby cien. Maloobchodný predajca môže pomocou služby IBM Price Management definovať scenáre, prispôbovať pravidlá tvorby cien, využívať systém určovania ceny na základe pravidiel pre všetok svoj tovar a tiež pravidelne reagovať na zmeny údajov, napríklad na dodávateľské náklady a ceny konkurencie.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization umožňuje maloobchodným predajcom vytvárať a spúšťať simulácie a optimalizačné scenáre, v ktorých definujú strategické ciele, ako sú nárast obratu, zisky a objem predaja, a optimalizujú ceny za účelom čo najlepšieho dosiahnutia definovaných cieľov.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning poskytuje webové rozhranie podporujúce spoluprácu pre nastavenie a správu propagácie na úrovni položiek a skupín vrátane ceny, platných dátumov, podrobností o výkone a umiestnení. IBM Promotion Planning umožňuje maloobchodným predajcom vytvoriť jednotný archív propagačných ponúk, ktorý umožňuje získať lepší prehľad o nich a sledovať ich prínos, zjednodušuje ich uplatnenie a pomáha znížiť počet chýb.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization okamžite určí optimálne možnosti propagácie, za účelom dosahovania cieľov z hľadiska marketingu a predaja. Maloobchodní predajcovia môžu pomocou služby IBM Promotion Optimization hodnotiť a predvídať ponuky dodávateľov, ako aj plánovať propagáciu súkromných značiek a ďalšie propagačné aktivity. IBM Promotion Optimization pomáha maloobchodným predajcom pri určovaní: zvýhodnených cien pre konkrétnu položku alebo skupinu propagovaných položiek; typu dočasného zníženia cien, ako napríklad „kúpte jeden, druhý dostanete zadarmo“, percenta zľavy a násobkov; využitia predajnej podpory, napríklad reklamy a reklamných výkladov, ako aj špecifické umiestnenie v rámci reklamy, ktorých cieľom je maximalizovať postupný nárast a celkový dopad všetkých propagácií v rámci obchodu.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution umožňuje maloobchodným predajcom vybudovať jednotný archív všetkých informácií a obsahu propagačných ponúk a udalostí (reklamy, letáky, mobilný obsah, emaily, výklady, označenia a podobne) vrátane kópií obrázkov a podrobností na úrovni konkrétnej udalosti.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization umožňuje maloobchodným predajcom plánovať a optimalizovať úrovne tvorby cien, ziskov a skladových zásob položiek, ktoré opúšťajú sortiment. IBM Markdown Optimization podporuje širokú škálu typov zníženia cien, vrátane sezónneho tovaru, tovaru s krátkou životnosťou, tovaru súvisiaceho so sviatkami alebo udalosťami, vynulovanie kategórií, obnovu cyklu a štandardné znižovanie cien. Maloobchodní predajcovia môžu tiež vytvárať, predpovedať, porovnávať a vyhodnotiť viaceré scenáre zníženia ceny a vyladiť svoju stratégiu.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management umožňuje maloobchodným predajcom automatizovať a zjednodušiť prezentáciu, vyjednávanie a odsúhlasenie obchodných propagácií, ktoré dostanú od svojich obchodných partnerov - výrobcov spotrebiteľských produktov, vo webovom prostredí.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module umožňuje maloobchodným predajcom skrátiť cyklus spracovania a znížiť pomer obratu voči pohľadávkam a počet manuálnych chýb, vďaka automatizovanému generovaniu a zabezpečenej distribúcii faktúr vo formáte PDF svojim obchodným partnerom - výrobcem spotrebiteľských tovarov.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights umožňuje maloobchodným predajcom analyzovať transakcie prostredníctvom niekoľkých riadiacich panelov.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights umožňuje maloobchodným predajcom prostredníctvom niekoľkých riadiacich panelov analyzovať správanie kupujúcich, vrátane návštev, frekvencie nákupov a zakúpených produktov. Keď si konkrétny maloobchodný predajca predplatí službu IBM Shopper Insights, IBM sprístupní službu IBM Shopper Insights for Brokers obchodným sprostredkovateľom tohto predajcu a službu IBM Shopper Insights for Manufacturers obchodným partnerom tohto predajcu, ktorí sú výrobcami spotrebiteľských tovarov.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization umožňuje maloobchodným predajcom rozhodovať, ktoré položky by mali byť skladované, a to pomocou skladového klastra a diagramu umiestnenia tovaru na predajni založeného na nákupnom správaní zákazníkov, na konkurenčnom prostredí a na kvantifikovanom pochopení, či je niektorá položka len duplicitná alebo zvyšuje predaj v danej kategórii produktov. Keď si maloobchodný predajca predplatí službu IBM Assortment Optimization, IBM sprístupní dodávateľom a obchodným partnerom tohto predajcu službu IBM Assortment Optimization for Manufacturers, aby mohli s predajcom spolupracovať pri rozhodovaní o sortimente založenom na obchodných údajoch predajcu.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

Služba IBM Omni-Channel Merchandising Preview umožňuje súčasným Zákazníkom zobrazíť náhľad nadchádzajúcich vydaní ako pomoc pri príprave na nové alebo aktualizované schopnosti.

Príloha B

IBM poskytuje nasledujúcu Zmluvu o úrovni poskytovaných služieb pre službu IBM SaaS, pričom táto zmluva sa uplatňuje v prípade, že je tak uvedené v Potvrdení o oprávnení alebo Transakčnom dokumente Zákazníka:

Bude sa uplatňovať tá verzia Zmluvy o úrovni poskytovaných služieb, ktorá bude v platnosti na začiatku Doby predplatného Zákazníka alebo v čase jej obnovenia. Zákazník berie na vedomie, že táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb nepredstavuje záruku.

1. Vymedzenie pojmov

- a. **Kredit za nedostupnosť** – znamená náprava, akú IBM poskytne za opodstatnenú Reklamáciu. Kredit za nedostupnosť sa uplatní vo forme dobropisu alebo zľavy z budúcej faktúry za poplatky za predplatné služby IBM SaaS.
- b. **Reklamácia** – predstavuje podanie reklamácie Zákazníkom, ktorú Zákazník zašle IBM v súvislosti s nespĺnením Úrovne služieb za Zmluvný mesiac.
- c. **Zmluvný mesiac** – predstavuje jednotlivý úplný mesiac počas obdobia poskytovania služby IBM SaaS, začínajúci 00:00 CET (stredoeurópskeho času) v prvý deň mesiaca a končiaci 23:59 CET (stredoeurópskeho času) v posledný deň mesiaca.
- d. **Doba výpadku** – predstavuje časové obdobie, počas ktorého nebolo k dispozícii spracovanie služby IBM SaaS na produkčných systémoch a žiadni užívatelia Zákazníka nemohli používať žiadne aspekty služby IBM SaaS, pre ktoré majú príslušné oprávnenia. Doba výpadku nezahŕňa časový úsek, počas ktorého nie je služba IBM SaaS k dispozícii z dôvodu:
 - (1) plánovaného alebo oznámeného výpadku pri údržbe,
 - (2) Udalosti alebo príčiny, ktoré sú mimo kontrolu spoločnosti IBM (napr. prírodné katastrofy, výpadky internetu, núdzová údržba atď.);
 - (3) problémov spôsobených aplikáciami, zariadeniami alebo údajmi Zákazníka alebo tretej strany,
 - (4) nespĺnenia požiadaviek v oblasti konfigurácie systémov a podporovaných platforiem, ktoré sú vyžadované pri prístupe k Službe IBM SaaS zo strany Zákazníka,
 - (5) dodržania návrhov, špecifikácií alebo pokynov poskytnutých Zákazníkom alebo treťou stranou v mene Zákazníka zo strany spoločnosti IBM,
- e. **Udalosť** – predstavuje okolnosť alebo súbor súvisiacich okolností, v dôsledku ktorých nebolo možné dosiahnuť Úroveň poskytovaných služieb.

2. Kredity za nedostupnosť

- a. Ak chce Zákazník podať Reklamáciu, musí pre každú Udalosť zaregistrovať u podpory zákazníkov IBM lístok podpory pre problém so závažnosťou 1, a to do 24 hodín od prvého zistenia, že Udalosť mala dopad na používanie Služby. Zákazník musí poskytnúť všetky vyžadované informácie o Udalosti a v primeranej miere pomôcť IBM pri diagnostike a riešení Udalosti.
- b. Zákazník musí podať Reklamáciu zaslaním žiadosti o Kredit za nedostupnosť najneskôr do troch (3) pracovných dní od uplynutia Zmluvného mesiaca, v ktorom došlo k Udalosti, ktorá je predmetom tejto Reklamácie.
- c. Kredity za nedostupnosť sa udeľujú na základe trvania Doby výpadku meraného od času, kedy Zákazník nahlási, že bol prvýkrát ovplyvnený Dobou výpadku. Za každú opodstatnenú Reklamáciu spoločnosť IBM udelí najvyšší možný Kredit za nedostupnosť na základe celkovej dosiahnutej Úrovne služieb za daný Zmluvný mesiac, ako je uvedené v tabuľke nižšie. IBM neudelí viacero Kreditov za nedostupnosť v súvislosti s rovnakou Udalosťou v priebehu jedného Zmluvného mesiaca.

- d. Pri Združenej službe (jednotlivé IBM SaaS zabalené a predávané spoločne za jednu kombinovanú cenu) bude Kredit za nedostupnosť vypočítaný na základe jednej kombinovanej mesačnej ceny za Združenú službu a nie na základe poplatku mesačného predplatného pre každú jednotlivú IBM SaaS. Zákazník môže podávať Reklamácie súvisiacu s jednou samostatnou službou IBM SaaS v rámci balíka služieb v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci a IBM nebude povinná udeliť Kredity za nedostupnosť v súvislosti s viacerými službami IBM SaaS v balíku služieb za ľubovoľný Zmluvný mesiac.
- e. Ak Zákazník zakúpil službu IBM SaaS od oprávneného predajcu IBM v rámci remarketingovej transakcie, pri ktorej si IBM zachová primárnu zodpovednosť za plnenie záväzkov súvisiacich so službou IBM SaaS a v oblasti úrovne poskytovaných služieb, potom sa bude Kredit za nedostupnosť odvíjať od ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) platnej v danom čase pre službu IBM SaaS za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie, so zľavou 50 %.
- f. Celkový počet Kreditov za nedostupnosť udelených v ľubovoľnom Zmluvnom mesiaci nesmie za žiadnych okolností prekročiť dvanásť percent (12 %) jednej dvanástiny (1/12) ročného poplatku, ktorý Zákazník uhradí IBM za službu IBM SaaS.

3. Úroveň služieb

Dostupnosť služby IBM SaaS počas Zmluvného mesiaca:

Dostupnosť v priebehu Zmluvného mesiaca	Kredit za nedostupnosť (% mesačného Predplatného za Zmluvný mesiac, ktorý je predmetom Reklamácie)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Menej ako 95,00 %	12 %

Úroveň dostupnosti, ktorá sa vyjadří ako percento, sa vypočíta ako: (a) celkový počet minút v Zmluvnom mesiaci mínus (b) celkový počet minút Doby výpadku v Zmluvnom mesiaci delené (c) celkovým počtom minút v Zmluvnom mesiaci.

Napríklad: Celkovo 500 nedostupnosti v Zmluvnom mesiaci

Celkovo 43 200 minút v Zmluvnom mesiaci (30 dní) - 500 minút nedostupnosti = 42 700 minút <hr/> 43 200 celkových minút	= Kredit za nedostupnosť vo výške 2 % za Dostupnosť 98,8 % počas Zmluvného mesiaca
---	--

4. Vylúčenia

Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa poskytuje iba Zákazníkom IBM. Táto Zmluva o úrovni poskytovaných služieb sa nevzťahuje na:

- služby vo verzii Beta a skúšobné verzie služieb
- neprodukčné prostredia vrátane, ale bez obmedzenia na, služby Omni-Channel Merchandising Preview alebo aktivity testovania, zotavenia po havárii, kontroly kvality alebo vývoja
- Reklamácie podané užívateľmi, hosťami, účastníkmi a oprávnenými pozvanými osobami zo strany Zákazníka v službe IBM SaaS