

IBM Omni-Channel Merchandising

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS (Szoftver, mint Szolgáltatás) Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Speciális Feltételek érvényesülnek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS (Szoftver mint Szolgáltatás)

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Dynamic Pricing
- 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. Meghatározások

Az alábbi kifejezések a következőkben meghatározott jelentéssel bírnak:

Fogyasztói Termékek vagy CP – bármely olyan árucikk vagy annak összetevője, amely gyártásának és forgalmazásának célja egy fogyasztónak történő közvetlen értékesítés. Így például a „Fogyasztói Termék” magában foglalja a ruházat és lábbeli, étel és ital, háztartási és kozmetikai szer, vásárlói tartós fogyasztási cikk és háztartási eszköz, vásárlói nem tartós cikk, különlegesség, háziállat-gondozási eszköz kategóriákba tartozó cikkeket, azonban nem foglalja magában a gépjárműveket, repülőgépeket, pénzügyi eszközöket, szolgáltatásokat vagy házakat.

Részt vevő Üzlet – az a részleg, üzleti egység vagy csatorna (például fizikai áruházak vagy online kereskedők), amellyel kapcsolatban az Ügyfél előfizet az IBM SaaS használatára.

Részt vevő Földrajzi hely – az a földrajzi egység, amelynek területén az Ügyfél előfizet az IBM SaaS használatára.

Viszonteladó – olyan Ügyfél, aki a Fogyasztói Termékek értékesítésében vesz részt kis darabszámú vagy különálló tételekben, a fogyasztó általi közvetlen fogyasztásra.

Összes Értékesítés – az IBM SaaS szolgáltatásra előfizető jogi személy teljes értékesítése az értékesítési adók nélkül, amely a Részt vevő Üzlet által a kezdeti időszak vagy az időszak megújítása előtt az utolsó jelentett teljes tizenkét hónapos időszakban értékesített termékek eladásából származik. Az IBM újraszámíthatja az Összes Értékesítést, ha egyesülés vagy felvásárlás révén nem szerves

üzletnövekedés történik a Részt vevő Üzletben. Az Ügyfél azonnali hatállyal értesíti az IBM vállalatot a Részt vevő Üzlet Összes Értékesítését befolyásoló egyesületekről vagy felvásárlásokról.

A jelen Felhasználási Feltételekben nem meghatározott, nagybetűvel kiemelt kifejezések meghatározása a Szerződésben található.

3. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- a. **Millió árbevétel átváltási egység (MRCU)** – olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Árbevétel átváltási egység az Árbevétel-mennyiség olyan pénznemfüggetlen mértékegysége, amely az IBM SaaS szempontjából releváns. A pénznemspecifikus Árbevétel-mennyiségeket RCU egységekre kell átváltani a Mértékegység-átváltási táblázat (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html) oldalon található táblázatnak megfelelően. Minden egyes MRCU-jogosítvány egy Millió RCU-nak felel meg. Megfelelő számú MRCU-jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy az alább ismertetettek szerint biztosítani lehessen az Árbevétel-mennyiséget.
- b. **Részvétel** – olyan mértékegység, amely alapján a szolgáltatások megvásárolhatók. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.

Megjegyzés: Az Árbevétel meghatározása/hatóköre az adott IBM SaaS ajánlattól függően változik, az alábbiak szerint:

IBM SaaS (Szoftver mint Szolgáltatás)	Árbevétel meghatározása
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Az Árbevétel a Részt vevő Üzlet Összes Értékesítése, amelyet az Ügyfél használni kíván az IBM SaaS ajánlattal (az előfizetés a Részt vevő Üzlet adott termék kategóriáira korlátozható).
IBM Price Optimization	Az Árbevétel az Összes Értékesítés, amelyet az Ügyfél optimalizálni kíván (az előfizetés a Részt vevő Üzlet egy részére korlátozható).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Az Árbevétel a Résztvevő Üzlet Összes Értékesítése, amely a Promóciós Tételek értékesítéséből származik. A jelen IBM SaaS szolgáltatás vonatkozásában a Promóciós Tételek átmenetileg kiemelt és/vagy kedvezményes árú, illetve bármilyen promóció részeként értékesített termékek, beleértve korlátozás nélkül az átmeneti árcsökkentést (TPR), a hirdetésekben való megemlítést, valamint a fizikai áruházak másodlagos helyein, illetve egy webhely főoldalán és kuponokon való megjelenítést. A Promóciós Tételek nem tartalmazzák a Kedvezményes Tégeket.
IBM Markdown Optimization	Az Árbevétel a Résztvevő Üzlet Összes Értékesítése, amely a Kedvezményes Tételek értékesítéséből származik. A jelen IBM SaaS ajánlat vonatkozásában a Kedvezményes tételek a tartós árcsökkentés keretében eladott termékeket jelölik, az árcsökkentés célja általában a többletkészlet kiürítése, többek között kiürítés révén.

3.2 Platformkompatibilitási szolgáltatások

A jelen Platformkompatibilitási szolgáltatások esetén az Árbevétel a Résztvevő Üzlet Összes Értékesítése.

A Platformkompatibilitási szolgáltatás megvásárolandó szintjének meghatározásához az Ügyfélnek először meg kell határoznia a vállalatára érvényes megfelelő Milliárd Árbevétel Átváltási Egységeket (BRCU). A BRCU az Árbevétel-mennyiség olyan pénznemfüggetlen mértékegysége, amely az IBM SaaS

szempontjából releváns. A pénznemspecifikus Árbevétel-mennyiségeket RCU egységekre kell átváltani a http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table oldalon található táblázatnak megfelelően. Minden egyes BRCU-jogosítvány egy Milliárd (10 a 9. hatványon) RCU egységet jelent. A kiszámított BRCU-knak le kell fedniük a mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott vagy kezelt Árbevétel-mennyiséget.

1. szint = legfeljebb 3 BRCU
2. szint = legfeljebb 8 BRCU
3. szint = legfeljebb 15 BRCU
4. szint = 15 BRCU felett

4. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

4.1 Telepítés

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva. Az Ügyfelet telepítési díj terheli a kezdeti vagy további telepítésekért.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising egyszeri telepítés – Az IBM egyszeri telepítési díjat számol fel az IBM SaaS kezdeti biztosításakor. A díjakat és a számlázási időtartamot a Tranzakciós Dokumentum határozza meg, és a számlázás ennek megfelelően történik.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising további alkalmazástelepítési díj – Az IBM telepítési díjat számol fel minden egyes további alkalmazástelepítési díj megrendelésekor. A díjakat és a számlázási időtartamot a Tranzakciós Dokumentum határozza meg, és a számlázás ennek megfelelően történik.

4.2 Részleges Havi Díjak

A Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak alapján részleges havi díj állapítható meg előzetesen.

5. Ongoing Services előfizetés

Az IBM SaaS Ügyfelei a következő távoli szolgáltatásokat vehetik igénybe:

- IBM Price Management – Platformkompatibilitási szolgáltatások
- IBM Promotion Planning – Platformkompatibilitási szolgáltatások
- IBM Price Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások
- IBM Price and Promotion Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások
- IBM Promotion Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások
- IBM Markdown Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások
- IBM Basket Insights – Platformkompatibilitási szolgáltatások

5.1 IBM Price Management – Platformkompatibilitási szolgáltatások, IBM Promotion Planning – Platformkompatibilitási szolgáltatások, IBM Basket Insights – Platformkompatibilitási szolgáltatások

Az IBM a következő tevékenységeket hajtja végre:

- a. Együttműködés az Ügyféllel a szükséges adatmezők felállításában a vonatkozó IBM Importálási Adatok Specifikációja Dokumentumban felvázoltaknak megfelelően a megfelelő SaaS ajánlatra vonatkozóan („Ügyféladatok”).
- b. Az Ügyféladatok fogadása és feltöltése heti vagy napi rendszerességgel és az adatkonvertálási felületek (bejövő és kimenő) karbantartása szokásos eszközökkel. További díjak szabhatók ki, ha az Ügyfél módosítja az Ügyféladatok formátumát a kezdeti megvalósítás után, kéri a fájlok Ügyfélhez való visszaküldését eltérő formátumban vagy kéri, hogy az IBM módosítsa az adatleképezéseket és az automatizálási parancsfájlokat az új adatok kihasználása érdekében.
- c. Az alapvető fiókkezelési szolgáltatások folyamatos biztosítása annak érdekében, hogy az Ügyfél a megvalósítási csapat távozása után is részesüljön támogatásban. A fiókkezelési szolgáltatás biztosítása távolról történik, és időtartama nem haladja meg a heti 4 órát.

5.2 IBM Price Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások, IBM Promotion Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások, IBM Markdown Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások, IBM Price and Promotion Optimization – Platformkompatibilitási szolgáltatások

Az IBM a következő tevékenységeket hajtja végre:

- a. Együttműködés az Ügyféllel a szükséges adatmezők megszerzésében a vonatkozó IBM Importálási Adatok Specifikációja Dokumentumban felvázoltaknak megfelelően a megfelelő SaaS ajánlatra vonatkozóan („Ügyféléadatok”).
- b. Az Ügyféléadatok fogadása és feltöltése heti vagy napi rendszerességgel és az adatkonvertálási felületek (bejövő és kimenő) karbantartása szokásos eszközökkel. További díjakat kérhet az IBM, ha az Ügyfél módosítja az Ügyféléadatok formátumát a kezdeti megvalósítás után, kéri a fájlok Ügyfélhez való visszaküldését eltérő formátumban vagy kéri, hogy az IBM módosítsa az adatleképezéseket és az automatizálási parancsfájlokat az új adatok kihasználása érdekében.
- c. A szokásos adatellenőrzés végrehajtása a modellezett termékkategóriák esetében. Az adatellenőrzés során automatizált feladatok futnak, amelyek lehetséges hibákat és anomáliákat keresnek a Ügyféléadatokban.
- d. A szokásos ökonometriai modellezési szolgáltatások biztosítása minden termékkategóriához a Projekttervnek megfelelően, amely szolgáltatások többek között a modellezési adatkészletek létrehozása, a modellek becslése, a modellminőség becslése és a modellek hibaelhárítása igény szerint. Ebbe beletartozik a kezdeti modellezés minden belefoglalt termékkategóriára vonatkozóan, és a folyamatos újramodellezés ésszerű időközönként a kategória változásainak megfelelően, az IBM által az ésszerűség keretein belül megállapított módon. Az adatok Ügyfél általi újbóli megadása esetén az IBM az Ügyféllel együttműködve határozza meg, hogy az újból megadott adatok előzményadatainak visszatöltése és az érintett termékkategóriák újramodellezése indokolt-e, ami további díjakat meghatározó megállapodást tehet szükségessé.
- e. Az alapvető fiókkezelési szolgáltatások folyamatos biztosítása annak érdekében, hogy az Ügyfél a megvalósítási csapat távozása után is részesüljön támogatásban. A fiókkezelési szolgáltatás biztosítása távolról történik, és időtartama nem haladja meg a heti 6 órát.

5.3 Az Ügyfél kötelezettségei a Platformkompatibilitási szolgáltatásokkal kapcsolatban

Az Ügyfél felelőssége a következők biztosítása:

- a. Közvetlen hozzáférés az IBM erőforrásainak szükség szerint, a kijelölt Platformkompatibilitási szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységek végrehajtásához.
- b. Az Ügyfél erőforrásainak megfelelő szintje és mennyisége a projekten való munkához, beleértve a következőket:
 - IT programozók, akik az IBM adatintegrációs csapatával együttműködve megfelelő adatkezelési felületeket hoznak létre.
 - Üzleti képviselők, akik biztosítják, hogy az alkalmazási követelmények konvertálása az adatkivonatok tartalmába megfelelően történik.
 - Hatékony projektcsapat a következő szükséges technikai és üzleti folyamatokat végrehajtásához:
 - Releváns adatleképezési dokumentáció
 - Az Ügyféléadatok továbbítása a megbeszélt határidőknek megfelelően
 - A jelenleg hatályos IBM Importálási Adatok Specifikációja Dokumentumban meghatározott IBM formátumnak megfelelő Ügyféléadatok.
 - Erőforrások a problémák megoldásához, a megfelelő időben
 - Ügyféltámogatás a szolgáltatott információk helyességének biztosítása érdekében.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a fenti kötelezettségek teljesítésének elmulasztása esetén az IBM esetlegesen nem képes a Platformkompatibilitási szolgáltatások biztosítására. Ha a Platformkompatibilitási szolgáltatások nyújtásában tapasztalható késés vagy az IBM költségeinek növekedése a Platformkompatibilitási szolgáltatások nyújtása során annak a következménye, hogy az Ügyfél nem teljesítette a fentiekben leírt feladatait, vagy bármely más, az IBM hatáskörén kívül eső

körülmények következménye, további díjak merülhetnek fel. Ezen szolgáltatásokra vonatkozó további díjak és számlázási feltételek megrendelése külön történik, és egy Munkaleírásban vannak rögzítve.

6. Előfizetési időszak és Megújítási lehetőségek

Az IBM SaaS előfizetési időszaka azon a napon kezdődik, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, a Felhasználási Engedélyben dokumentáltaknak megfelelően. A Felhasználási Engedély (PoE) határozza meg, hogy az IBM SaaS automatikusan megújul, folyamatos használat alapján folytatódik vagy megszűnik az előfizetési időszak végén.

Az automatikus megújulás esetében, amennyiben az Ügyfél nem kéri írásban a megújítás felfüggesztését az előfizetési időszak lejárat dátuma előtt legalább 90 nappal, az IBM SaaS automatikusan megújul a Felhasználási Engedélyben meghatározott időszakra.

Folyamatos használat esetén az IBM SaaS folyamatosan, hónapról hónapra elérhető, amíg az Ügyfél nem kéri 90 nappal korábban írásos értesítés formájában a megszüntetést. Az IBM SaaS a 90 napos időszak lejárat után a naptári hónap végéig elérhető marad.

7. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt és azt követően, hogy az IBM értesíti az Ügyfelet arról, hogy az IBM SaaS elérhető, az IBM SaaS technikai támogatása e-mail, online fórumok és egy online hibajelentő-rendszer útján érhető el. Az IBM által a műszaki támogatás részeként nyújtott minden továbbfejlesztés, frissítés és egyéb anyag az IBM SaaS részének minősül, így a jelen Felhasználási Feltételek (ToU) ezekre is vonatkoznak. A Műszaki Támogatás az IBM SaaS termék részét képezi és önálló ajánlatként nem érhető el.

A rendelkezésre állási idővel, az e-mail címekkel, az online hibajelentő rendszerekkel, valamint a műszaki támogatás egyéb kommunikációs csatornáival és folyamataival kapcsolatos további részleteket az IBM Szoftver, mint Szolgáltatás Támogatási kézikönyve ismerteti.

Kritikusság	Kritikusság meghatározása	Válaszidő célértékei	Válaszadási időablak
1	Kritikus üzleti hatás/szolgáltatásleállás: Egy, az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú funkció nem működik, vagy egy kritikus fontosságú felület meghibásodott. Ez általában a termelési környezetben fordul elő, és azt jelzi, hogy nem lehet hozzáférni a szolgáltatásokhoz, ez pedig kritikus hatással van a működésre. Ez az állapot azonnali megoldást igényel.	1 órán belül	A hét 7 napján, napi 24 órában
2	Jelentős üzleti hatás: A szolgáltatás egyes üzleti jellemzői vagy a szolgáltatás egyes funkciói csak jelentős korlátozások mellett használhatók, vagy fennáll a veszély, hogy az Ügyfél nem tudja tartani az üzleti határidőket.	Munkaidőben 2 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
3	Kisebb mértékű üzleti hatás: A szolgáltatás vagy a funkciók használhatók, és a probléma nincs kritikus hatással a működésre.	Munkaidőben 4 órán belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben
4	Minimális üzleti hatás: Kérdés vagy nem műszaki jellegű kérés	1 munkanapon belül	Hétfőtől péntekig munkaidőben

8. Az IBM SaaS, Szoftver mint szolgáltatás ajánlat további feltételei

8.1 Az adatokkal és a berendezések minimális szintjével kapcsolatos követelmények

Az Ügyfél megérti és tudomásul veszi, hogy a kiskereskedelmi IBM SaaS ajánlatok igénybe vételéhez az IBM rendelkezésére kell bocsátania az adatátadás napján hatályos IBM Importálási Adatok Specifikációja Dokumentumban előírt termék-, pénzügyi és egyéb adatokat (az „Importálási adatokat”). A jelenleg hatályban lévő IBM Import Adat Specifikációja Dokumentumot az IBM biztosítja, és saját belátása szerint bármikor módosíthatja. Ezenkívül minden IBM SaaS szolgáltatás minimális berendezéskövetelményekkel

rendelkezik a szolgáltatás hozzáférése érdekében, amelyek a szolgáltatás specifikációiban vannak meghatározva, és kérésre elérhetők.

A Szerződés szempontjából minden Import Adat „Tartalomnak” minősül.

8.2 Az Import Adat a Vízszinteladó kereskedelmi partnerei általi használata

Ha az Ügyfél előfizetett az IBM Deal Management, az IBM Deal Management: Bill Distribution Module, az IBM Shopper Insights vagy az IBM Assortment Optimization ajánlatra, az Előfizetési Időszak alatt az Ügyfél felhatalmazza az IBM vállalatot az Importálási adatok használatára, hogy azokkal biztosítsa az IBM SaaS szolgáltatást az Ügyfél azon kereskedelmi partnereinek, akik szintén előfizettek az IBM SaaS szolgáltatásra, és az Importálási adatok hozzáférését igénylik.

8.3 Az Import Adat visszaszolgáltatása

Az IBM megsemmisíti az összes tulajdonában lévő Import Adatot az Előfizetési Időszak megszűnése vagy lejárta után kilencven (90) nappal. Az Import Adat írásbeli kérelem benyújtása esetén visszaszolgáltathatók, és további szerződés keretében, valamint további díj ellenében lesznek feldolgozva.

8.4 Az Ügyféladatok IBM általi használata

Az Ügyféladatokat az IBM belső kutatásra, tesztelésre és fejlesztésre használhatja nem termelési környezetben, ha az IBM először eltávolít minden olyan jellemzőt, amely felfedheti az Ügyfél azonosságát vagy saját üzleti folyamatait. Az Ügyfél a technikai támogatást felkeresve kérheti, hogy az IBM ne használja adatait ilyen nem termelési célokra.

8.5 Adatvédelmi nyilatkozat

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (az Ügyfél alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM azért teszi ezt, hogy a felhasználói élményt javítsa és/vagy az interakciókat az Ügyfél igényeihez igazítsa. Az Ügyfél ezúton megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött adatokat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött információk elérésére, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

8.6 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

8.7 A „Preview” megjelölésű szolgáltatások korlátozásai

A „Preview” megjelölésű IBM SaaS szolgáltatások az Ügyfél által kizárólag belső, nem termelési vagy előzetes tevékenységekre használhatók, beleértve a tesztelési, teljesítményhangolási, hibaelemzési, belső teljesítménymérési, kiadás előtti tesztelési és minőségbiztosítási tevékenységeket, és/vagy az IBM SaaS szolgáltatáshoz a közzétett alkalmazásprogramozási felületek használatával készített belső használatú kiegészítések és bővítmények fejlesztését. Az Ügyfél nem jogosult az IBM SaaS bármely részének bármilyen más célú használatára a termék megfelelő jogositványainak beszerzése nélkül.

„A” Függelék

1. IBM Price Management

Az IBM Price Management eszközzel a viszonteladók árazási stratégiákat valósíthatnak meg az egyes tételek árának meghatározásával és az árak árképzési szabályokkal való karbantartásával. A viszonteladó az IBM Price Management eszközzel forgatókönyveket hozhat létre, testreszabhatja az árképzési szabályokat, megadhatja, hogy a rendszer lássa el árképzési szabályokkal az összes árut, és rendszeresen reagálhat az adatok, például a forgalmazói költségek és a versenytársak árainak változásaira is.

2. IBM Price Optimization

Az IBM Price Optimization eszközzel a viszonteladók szimulációs és optimalizációs forgatókönyveket hozhatnak létre és futtathatnak, amelyekben stratégiai célkitűzéseket határoznak meg, például nagyobb árbevételt, profitot és értékesített mennyiséget, és optimalizálják az árakat, hogy a leghatékonyabban ériék el ezeket a célkitűzéseket.

3. IBM Dynamic Pricing

Az IBM Dynamic Pricing eszközzel a viszonteladók árazási stratégiákat határozhatnak és valósíthatnak meg online csatornáik számára. Az IBM Dynamic Pricing meghatározza az egyes tételek árát, és kényszeríti az árképzési szabályokat. A viszonteladó az IBM Dynamic Pricing eszközzel stratégiákat, küszöbértékeket és egyéni árazási szabályokat állíthat be, valamint végrehajthatja a termékek árazását. Emellett az IBM Dynamic Pricing segítségével a viszonteladók reagálhatnak az adatok, például a forgalmazói költségek és a versenytársak árai változásaira is. Az IBM Dynamic Pricing eszközzel vizuálisan megjeleníthetők a kivételek és a trendek, és a viszonteladó az általa meghatározott kivételekre és trendekre összpontosíthat.

4. IBM Promotion Planning

Az IBM Promotion Planning együttműködő, webes alapú felületet nyújt a tétel és csoport szintű promóciók létrehozásához és kezeléséhez, beleértve az árát, az érvényes dátumokat, a teljesítménnyel kapcsolatos részleteket és a helyeket. Az IBM Promotion Planning eszközzel a viszonteladók a promóciós ajánlatok egyetlen tárat hozhatják létre, így javíthatják az átláthatóságot és az elszámoltathatóságot, és csökkenthetik a hibák számát, valamint leegyszerűsíthetik a kivitelezési folyamatot.

5. IBM Promotion Optimization

Az IBM Promotion Optimization eszköz használatával az ügyfelek valós időben határozhatják meg azon optimális promóciókat, amelyekkel elérhetik a kereskedelemmel és marketinggel kapcsolatos célkitűzéseiket. A viszonteladók az IBM Promotion Optimization eszközzel értékelhetik ki és jelezhetik előre a közelgő forgalmazói ajánlatokat, valamint megtervezhetik a kereskedelmi márkás és más promóciókat. Az IBM Promotion Optimization eszközzel a viszonteladók meghatározhatják a tételek és promóciós tételcsoportok kedvezményes árát; az ideiglenes árcsökkentés típusát, például „egyet fizet, kettőt kap”, százalékos kedvezmény és többszörözés; valamint a kereskedelmi eszközök használatát (például hirdetések és termék megjelenítések), valamint a hirdetésekben belüli elhelyezést, hogy maximalizálják a promóciók által előidézett növekményes emelkedést és az áruházra gyakorolt teljes hatást.

6. IBM Promotion Execution

Az IBM Promotion Execution eszközzel a viszonteladók egyetlen tárat építhetnek ki a promóciós ajánlatokkal és eseményekkel kapcsolatos információk és tartalmak (hirdetések, szórólapok, mobil, e-mail, kirakat, feliratok stb.) számára, beleértve a másolatokat és képeket, valamint az esemény szintű részleteket.

7. IBM Markdown Optimization

Az IBM Markdown Optimization eszközzel a viszonteladók megtervezhetik és optimalizálhatják a készletet elhagyó tételek árképzését, profitját és leltárszintjeit. Az IBM Markdown Optimization a kedvezménytípusok széles választékát támogatja, beleértve a szezonális, rövid termékéletciklusra vonatkozó, eseménnyel és ünneppel kapcsolatos, kategória-visszaállító, ciklusfrissítő és normál

kedvezményeket. A viszonteladók ezenkívül több kedvezményes árképzési forgatókönyvet hozhatnak létre, jelezhetnek előre, hasonlíthatnak össze és értékelhetnek ki a kedvezménystratégiák finomhangolása érdekében.

8. IBM Deal Management

Az IBM Deal Management eszközzel a viszonteladók webalapú környezetben automatizálhatják és egyszerűsíthetik a fogyasztói terméket gyártó kereskedelmi partnerektől kapott kereskedelmi promóciók bemutatását, megvitatását és egyeztetését.

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

Az IBM Deal Management: Bill Distribution Module használatával a viszonteladók a fogyasztói terméket gyártó kereskedelmi partnerek számára PDF számlák automatikus létrehozása és biztonságos továbbítása által csökkenthetik a feldolgozási ciklusidőt és a manuális hibákat, valamint javíthatják a követelések/árbevételek arányát.

10. IBM Basket Insights

Az IBM Basket Insights eszközzel a viszonteladók műszerfalak használatával elemezhetik a tranzakciókat.

11. IBM Shopper Insights

Az IBM Shopper Insights eszközzel a viszonteladók műszerfalak használatával elemezhetik a vásárlói viselkedést, beleértve a bevásárlóutakat, a vásárlási gyakoriságot és a termékvásárlást. Amikor egy viszonteladó előfizet az IBM Shopper Insights ajánlatra, az IBM elérhetővé teszi az IBM Shopper Insights for Brokers eszközt a viszonteladó közvetítő kereskedelmi partnerei és az IBM Shopper Insights for Manufacturers eszközt a viszonteladó fogyasztói termékkel kereskedő partnerei számára.

12. IBM Assortment Optimization

Az IBM Assortment Optimization eszközzel a viszonteladók meghatározhatják, mely tételeket kell raktározniuk áruházcsoportok és planogramok szerint, a vevők vásárlási viselkedése, a versenytársi környezet, valamint annak számszerűsített ismerete alapján, hogy egy tétel csak ismétlődő tétel vagy növeli a termék kategória értékesítéseit. Amikor egy viszonteladó előfizet az IBM Assortment Optimization ajánlatra, az IBM elérhetővé teszi az IBM Assortment Optimization for Manufacturers eszközt a viszonteladó forgalmazói és kereskedői partnerei számára, hogy a viszonteladóval együttműködve hozzassanak meg a viszonteladó értékesítési adatain alapuló, készlettel kapcsolatos döntéseket.

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

Az IBM Omni-Channel Merchandising Preview segítségével az aktuális Ügyfelek előzetesen megtekinthetik a közelgő termékkiadásokat, így felkészülhetnek az új vagy frissített képességekre.

IBM Felhasználási Feltételek (TOU) – Szolgáltatásszintre vonatkozó kötelezettségvállalás

"B" Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási Szolgáltatásszint-megállapodást („SLA”) biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz, amely akkor alkalmazandó, ha azt az Ügyfél Felhasználási Engedélye (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentum meghatározza:

Minden esetben az SLA az Ügyfél előfizetése megkezdésekor vagy megújításkor érvényes változata van érvényben. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem minősül sem jótállási sem szavatossági vállalásnak.

1. Meghatározások

- a. **Szolgáltatási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási Jóváírás lehet azonnali jóváírás, vagy az IBM SaaS ajánlatért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- b. **Követelés** – Az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha a Szolgáltatásszintek nem teljesültek egy Szerződéses Hónap során.
- c. **Szerződéses Hónap** – Egy teljes hónap, amely az IBM SaaS előfizetési időszakán belül a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- d. **Állásidő** – Azon időszak, amely során nem működik az IBM SaaS feldolgozórendszere, és az Ügyfél felhasználói nem tudnak hozzáférni az IBM SaaS azon funkcióihoz, amelyekhez jogosultsággal rendelkeznek. Az IBM SaaS a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - (1) Ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - (2) Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - (3) Az Ügyfél vagy harmadik fél által biztosított alkalmazással, berendezéssel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - (4) Az IBM SaaS hozzáférésehez szükséges rendszer-konfigurációkra és támogatott platformokra vonatkozó követelmények teljesítésének az Ügyfél általi elmulasztása; vagy
 - (5) Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- e. **Esemény** – Olyan körülmény vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák az SLA feltételeinek való megfelelést.

2. Rendelésreállási jóváírások

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplóznia kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet az IBM technikai támogatási ügyfélszolgálatánál legfeljebb 48 órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte azt, hogy az Esemény az IBM SaaS Ügyfél általi használatára hatást gyakorolt. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal azon Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie, amelyben a Követelés felmerült.
- c. A Rendelésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban teljesített Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Rendelésre-állási Jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. A Csomagban Kapható Szolgáltatások (önálló IBM SaaS ajánlatok, amelyek együttes értékesítésre kerülnek egy kombinált áron) esetén a Rendelkezésreállási Jóváírás számításának alapja a Csomagban Kapható Szolgáltatások közös árának egy hónapra eső része, nem pedig az egyes IBM SaaS szolgáltatások havi előfizetési díja. Az Ügyfél egy Szerződött Hónapban csak a csomagban értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyikével kapcsolatban küldhet Követelést, és az IBM csak az értékesített IBM SaaS szolgáltatások egyike után fizet Rendelkezésreállási Jóváírást egy adott Szerződött Hónapban.
- e. Ha az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatást hivatalos IBM viszonteladónál, újraértékesítési tranzakció keretében vásárolta, amely során az IBM az IBM SaaS szolgáltatás nyújtására és az SLA dokumentumban rögzítettek betartására vonatkozó felelősséget vállal, az IBM SaaS ajánlatra vonatkozó Rendelkezésreállási Jóváírás a vásárláskor érvényes Egyedi mennyiségi árengedménnyel módosított Ár (RSVP) 50%-a lesz a Követelés által érintett Szerződéses Hónapra.
- f. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen esetben sem haladhatja meg az IBM részére az Ügyfél által az adott IBM SaaS szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) tizenkét százalékát (12%).

3. Szolgáltatási Szintek

Az IBM SaaS egy Szerződéses hónap során a következő feltételek alapján érhető el:

Elérhetőség egy Szerződéses Hónap során	Rendelkezésreállási jóváírás (A Követelés tárgyát képező szerződéses hónap havi előfizetési díjának egy adott %-a)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
95,00% alatt	12%

A Rendelkezésreállítás százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 500 perc Állásidő egy Szerződéses hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos Szerződött Hónapban - 500 perc Állásidő = 42 700 perc <hr/> összesen 43 200 perc	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás (98,8%) Elérhetőség egy Szerződéses hónap során
--	--

4. Kizárások

Ez az SLA kizárólag IBM Ügyfelekre vonatkozik. Az SLA nem vonatkozik a következőkre:

- Szolgáltatások béta- és próbaváltozatai.
- Nem termelési környezetek, nem kizárólagosan beleértve az Omni-Channel Merchandising Preview eszközt vagy a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.
- Az Ügyfél felhasználói, vendégei, résztvevői és az IBM SaaS ajánlatba engedéllyel meghívottak által benyújtott Követelések.