

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS

---

## IBM Omni-Channel Merchandising

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

Niniejsze Warunki Używania podlegają Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage, Międzynarodowej Umowie IBM Passport Advantage Express lub Międzynarodowej Umowie IBM dotyczącej Wybranych Ofert Usług IBM SaaS (zwanej dalej „Umową”), która razem z Warunkami Używania stanowi całość umowy.

### 1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- 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. Definicje

Poniższe terminy przyjmują określone poniżej znaczenie:

**Artykuły Konsumpcyjne (AK)** — wszelkie artykuły lub komponenty artykułów wytwarzane lub dystrybuowane w celu bezpośredniej sprzedaży na rzecz konsumentów. Przykładami Artykułów Konsumpcyjnych są: odzież, obuwie, artykuły spożywcze, środki czystości i higieny osobistej, artykuły trwałe i sprzęt AGD, artykuły nietrwałe, produkty specjalne i produkty dla zwierząt domowych. Kategoria ta nie obejmuje jednak samochodów, samolotów, instrumentów finansowych, usług oraz mieszkań i domów.

**Działalność Objęta Usługą** — pion, komórka organizacyjna lub kanał (np. sklepy fizyczne albo sprzedaż online), w związku z którymi Klient będzie wykorzystywał subskrybowaną usługę IBM SaaS.

**Obszar Objęty Usługą** — obszar geograficzny, na którym Klient subskrybuje usługę IBM SaaS.

**Detalista** — Klient prowadzący sprzedaż Artykułów Konsumpcyjnych w małych lub indywidualnych partiach, przeznaczonych do bezpośredniego użytku przez konsumentów.

**Łączne Obroty** — obroty brutto z wyłączeniem należnego podatku obrotowego, odnotowane przez podmiot subskrybujący usługę IBM SaaS w związku ze sprzedażą produktów w ramach Działalności Objętej Usługą w ostatnim okresie sprawozdawczym obejmującym pełne dwanaście miesięcy, poprzedzającym początkowy lub odnowiony okres obowiązywania Usługi. IBM może dokonać przeliczenia Łącznych Obrotów w przypadku, gdy Działalność Objęta Usługą rozwinie się w wyniku fuzji lub przejęcia

innego podmiotu w sposób wykraczający poza naturalny rozwój wewnętrzny takiej działalności. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić IBM o fuzjach i przejęciach, które mają wpływ na Łączne Obroty z Działalności Objętej Usługą.

Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszych Warunkach Używania, przyjmują definicje określone w Umowie.

### 3. Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usług IBM SaaS, jest **Milion Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (Million Revenue Conversion Unit – MRCU)**. Jednostka Przeliczeniowa Przychodów to niezależna od waluty miara Przychodów odnosząca się do usługi IBM SaaS. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie „Conversion unit table” ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Każda jednostka uprawnień MRCU reprezentuje jeden Milion jednostek RCU. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę kwoty Przychodu, przy czym termin ten przyjmuje definicję określoną poniżej.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z usługą IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

Uwaga: Definicja/zakres Przychodu mogą być różne w zależności od konkretnej usługi IBM SaaS, co ilustruje poniższa tabela:

Usługi IBM SaaS	Definicja Przychodu
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Przychód oznacza Łączne Obroty z Działalności Objętej Usługą, w odniesieniu do której Klient zamierza korzystać z Usługi IBM SaaS (subskrypcja może być ograniczona do określonych kategorii produktów w ramach Działalności Objętej Usługą).
IBM Price Optimization	Przychód oznacza Łączne Obroty, które Klient zamierza zoptymalizować (subskrypcja może być ograniczona do wybranej części Działalności Objętej Usługą).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Przychód oznacza Łączne Obroty osiągnięte w ramach Działalności Objętej Usługą, które zostały wygenerowane w wyniku sprzedaży Promowanych Pozycji. Na potrzeby niniejszej usługi IBM SaaS termin „Pozycje Promowane” oznacza produkty oferowane czasowo i/lub po obniżonych cenach bądź sprzedawane w ramach różnego typu promocji, takich jak tymczasowa obniżka cen, umieszczenie w anonsie lub druku reklamowym, wyeksponowanie w drugorzędym miejscu w sklepie fizycznym bądź na głównej stronie serwisu internetowego lub kuponów. Promowane Pozycje nie obejmują natomiast Pozycji Przecenionych.
IBM Markdown Optimization	Przychód oznacza Łączne Obroty w ramach Działalności Objętej Usługą, które zostały wygenerowane w wyniku sprzedaży Przecenionych Pozycji. Na potrzeby niniejszej usługi IBM SaaS termin „Pozycje Przecenione” oznacza produkty sprzedawane po cenie trwale obniżonej, zwykle w celu pozbycia się nadmiernych zapasów, co dotyczy również wyprzedaży.

### 3.1 Usługi Platform Enablement

Na potrzeby Usług Platform Enablement Przychód oznacza łączne Obroty osiągnięte w ramach Działalności Objętej Usługą.

Aby określić odpowiedni poziom Usług Platform Enablement, który należy nabyć, Klient musi najpierw określić liczbę Miliardów Jednostek Przeliczeniowych Przychodów (jednostek RCU – Revenue Conversion Unit) dotyczącą ich przedsiębiorstwa. BRCU to niezależna od waluty jednostka miary Przychodu odnosząca się do usługi IBM SaaS. Wartości Przychodów wyrażone w konkretnej walucie muszą zostać przeliczone na jednostki RCU zgodnie z tabelą znajdującą się pod adresem [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Każda jednostka BRCU odpowiada jednemu miliardowi (10 do 9. potęgi) jednostek RCU. Obliczona liczba jednostek BRCU musi wystarczyć do obsługi łącznej kwoty Przychodów przetwarzanych lub zarządzanych przez usługę IBM SaaS w okresie pomiarowym.

Poziom 1 = do 3 jednostek BRCU

Poziom 2 = do 8 jednostek BRCU

Poziom 3 = do 15 jednostek BRCU

Poziom 4 = ponad 15 jednostek BRCU

## 4. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

### 4.1 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym. Będą one naliczane z tytułu pierwszego lub dodatkowego udostępnienia usługi.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup — IBM naliczy jednorazową opłatę konfiguracyjną przy pierwszym udostępnieniu usługi IBM SaaS. Stawka i okres rozliczeniowy, na podstawie których dokonywane będzie rozliczenie, zostaną wskazane w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee — IBM naliczy opłatę konfiguracyjną za każdą zamówioną usługę Additional Application Setup Fee. Stawka i okres rozliczeniowy, na podstawie których dokonywane będzie rozliczenie, zostaną wskazane w Dokumencie Transakcyjnym.

### 4.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

## 5. Bieżąca subskrypcja usług

Klienci korzystający z usługi IBM SaaS mogą nabyć następujące usługi zdalne:

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

### 5.1 IBM Price Management – Usługi Platform Enablement; IBM Promotion Planning – Usługi Platform Enablement; IBM Basket Insights – Usługi Platform Enablement

Obowiązki IBM:

- a. Współpraca z Klientem w celu wypełnienia wszystkich wymaganych pól danych wyszczególnionych w odpowiednim Dokumencie Specyfikacji Danych do Importu IBM dla odpowiedniej oferty usług SaaS („Danych Klienta”).

- b. IBM będzie odbierać i ładować Dane Klienta raz w tygodniu albo raz dziennie, a także utrzymywać interfejsy konwersji danych (przychodzących i wychodzących) z użyciem standardowych narzędzi. Jeśli Klient zmodyfikuje format Danych Klienta po początkowej implementacji, zażąda przesyłania plików z powrotem do Klienta w innym formacie, albo zażąda, aby IBM zmodyfikował mapy odwzorowań danych i skrypty automatyzacji w celu wykorzystania nowych danych, mogą mieć zastosowanie dodatkowe opłaty.
- c. IBM udostępni standardowe usługi bieżącego zarządzania kontem, które pozwolą zapewnić Klientowi odpowiednie wsparcie po sfinalizowaniu prac przez zespół implementacyjny. Ta usługa zarządzania kontem będzie wykonywana zdalnie przez czas nieprzekraczający 4 godzin w tygodniu.

## 5.2 IBM Price Optimization – Usługi Platform Enablement; IBM Promotion Optimization – Usługi Platform Enablement; IBM Markdown Optimization – Usługi Platform Enablement; IBM Price and Promotion Optimization – Usługi Platform Enablement

Obowiązki IBM:

- a. Współpraca z Klientem w celu wypełnienia wszystkich wymaganych pól danych wyszczególnionych w odpowiednim Dokumencie Specyfikacji Danych do Importu IBM dla odpowiedniej oferty usług SaaS („Danych Klienta”).
- b. IBM będzie odbierać i ładować Dane Klienta raz w tygodniu albo raz dziennie, a także utrzymywać interfejsy konwersji danych (przychodzących i wychodzących) z użyciem standardowych narzędzi. Jeśli Klient zmodyfikuje format Danych Klienta po początkowej implementacji, zażąda przesyłania plików z powrotem do Klienta w innym formacie, albo zażąda, aby IBM zmodyfikował mapy odwzorowań danych i skrypty automatyzacji w celu wykorzystania nowych danych, mogą mieć zastosowanie dodatkowe opłaty.
- c. IBM przeprowadzi swoje standardowe czynności z zakresu sprawdzania poprawności danych w odniesieniu do kategorii produktów objętych modelowaniem. Sprawdzanie poprawności danych polega na wykorzystaniu automatycznych zadań, uruchomionych w celu skontrolowania Danych Klienta i wykrycia ewentualnych błędów i anomalii.
- d. IBM udostępni swoje standardowe usługi modelowania ekonometrycznego dla każdej kategorii produktów. Usługi te zostaną udostępnione zgodnie z Planem Projektu i będą obejmować, stosownie do potrzeb, tworzenie zbiorów danych modelowania, aproksymację modeli, ocenę jakości modeli oraz rozwiązywanie problemów z modelami. W zakres tych usług wchodzi początkowe modelowanie każdej kategorii produktów objętych usługą oraz remodelowanie w trybie ciągłym z uzasadnioną częstotliwością, opartą na dynamice danej kategorii określonej według oceny IBM. W przypadku przedstawienia przez Klienta innych danych IBM we współpracy z Klientem oceni, czy konieczne jest ponowne załadowanie zmienionych danych historycznych i remodelowanie odpowiednich kategorii produktów, co może się wiązać z dodatkowymi opłatami, uzgodnionymi przez IBM i Klienta w chwili wystąpienia takiej sytuacji.
- e. IBM udostępni standardowe usługi bieżącego zarządzania kontem, które pozwolą zapewnić Klientowi odpowiednie wsparcie po sfinalizowaniu prac przez zespół implementacyjny. Ta usługa zarządzania kontem będzie realizowana zdalnie przez czas nieprzekraczający 6 godzin w tygodniu.

## 5.3 Obowiązki Klienta związane z Usługami Platform Enablement

Klient jest zobowiązany do:

- a. Zapewnienia pracownikom IBM tworzącym zasoby bezpośredniego dostępu w zakresie niezbędnym do zrealizowania określonych czynności w ramach Usług Platform Enablement.
- b. Zapewnienia dostatecznej liczby pracowników na odpowiednim poziomie kwalifikacji, którzy będą pracować przy realizacji projektu. Pracownicy Klienta przydzieleni do projektu będą obejmować:
  - programistów, którzy będą współpracować z zespołem IBM odpowiedzialnym za integrację danych w zakresie tworzenia i utrzymywania odpowiednich interfejsów danych;
  - przedstawicieli jednostek biznesowych, którzy zapewnią prawidłowe odzwierciedlenie wymagań co do aplikacji w zawartości ekstraktów danych.
  - Zapewnienia kompetentnego zespołu projektowego, który wykona następujące niezbędne prace techniczne i związane z procesami biznesowymi:
    - przygotowanie dokumentacji odwzorowań danych;

- przesyłanie Danych Klienta w uzgodnionych terminach;
- przygotowanie Danych Klienta w formacie zgodnym ze specyfikacją IBM, określoną w aktualnym Dokumencie Specyfikacji Importu Danych IBM.
- Zapewnienia pracowników, którzy będą mogli w odpowiednim czasie rozwiązać wszelkie problemy.
- Udzielenia pomocy w zapewnieniu poprawności podanych informacji.

Klient potwierdza, że niewywiązanie się przez niego z powyższych obowiązków może wpłynąć niekorzystnie na zdolność IBM do świadczenia usług Platform Enablement Services. Jeśli w wyniku niewykonania przez Klienta powyższych zadań albo w wyniku innych okoliczności pozostających poza kontrolą IBM świadczenie Usług Platform Enablement ulegnie opóźnieniu lub wzrosną koszty ponoszone przez IBM w związku ze świadczeniem tych Usług Platform Enablement, mogą mieć zastosowanie dodatkowe opłaty. Dodatkowe opłaty i warunki fakturowania dotyczące takich usług zostaną zdefiniowane odrębnie w Zakresie Prac.

## 6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania usługi IBM SaaS rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego usługa IBM SaaS będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność usługi IBM SaaS będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia usługa IBM SaaS będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

## 7. Wsparcie techniczne

W Okresie Subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do usługi IBM SaaS, wsparcie techniczne do usługi IBM SaaS będzie świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych i elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część usługi IBM SaaS i w związku z tym podlegają niniejszym Warunkom Używania. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z usługą IBM SaaS i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Więcej informacji na temat godzin dostępności, adresów e-mail, elektronicznych systemów zgłaszania problemów oraz innych procesów i narzędzi komunikacyjnych w ramach wsparcia technicznego podano w „Podręczniku wsparcia do usługi IBM Software as a Service (SaaS)”.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
1	<b>Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług:</b> Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę	24x7
2	<b>Istotne zakłócenie działalności:</b> Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku
3	<b>Niewielkie utrudnienie działalności:</b> Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji	Zakres czasu reakcji
4	<b>Minimalne utrudnienie działalności:</b> Zapytanie lub prośba nietechniczna.	W 1 dzień roboczy	W godzinach pracy od poniedziałku do piątku

## 8. Warunki dodatkowe dla oferty usług IBM SaaS

### 8.1 Wymagania dotyczące danych i minimalnego zakresu urządzeń

Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że chcąc korzystać z dowolnej usługi IBM SaaS dla handlu detalicznego, musi dostarczać IBM dane dotyczące produktów, dane finansowe i inne dane określone w Dokumencie Specyfikacji Danych do Importu IBM ważnym w dniu dostarczenia danych („Dane do Importu”). Klient otrzyma kopię aktualnie obowiązującego Dokumentu Specyfikacji Danych do Importu IBM, w którym IBM może co pewien czas wprowadzać zmiany według własnego uznania. Ponadto każda usługa IBM SaaS ma minimalne wymagania sprzętowe, od których spełnienia zależy możliwość korzystania z niej. Wymagania te zostały opisane w specyfikacji usługi i są dostępne na żądanie.

Na potrzeby niniejszej Umowy wszystkie Dane do Importu będą uważane za „Zawartość”.

### 8.2 Wykorzystywanie Danych do Importu przez Partnerów Handlowych Detalisty

Jeśli Klient zasubskrybował usługę IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights lub IBM Assortment Optimization, to w Okresie Subskrypcji Klient upoważnia IBM do używania Danych do Importu w celu świadczenia usług IBM SaaS na rzecz partnerów handlowych Klienta, którzy również subskrybują usługę IBM SaaS i potrzebują dostępu do Danych do Importu.

### 8.3 Zwrot Danych do Importu

IBM zniszczy znajdujące się w jego posiadaniu Dane do Importu w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od daty zakończenia lub wygaśnięcia Okresu Subskrypcji. Dane do Importu mogą zostać zwrócone Klientowi na jego pisemny wniosek. Wówczas będą przetwarzane w ramach dodatkowej umowy i za dodatkową opłatą.

### 8.4 Używanie Danych Klienta przez IBM

IBM może używać danych Klienta na potrzeby wewnętrznych prac badawczych, testowych i programistycznych wykonywanych w środowiskach pozaprodukcyjnych, z zastrzeżeniem, że IBM usunie uprzednio z tych danych wszelkie cechy, które mogłyby ujawnić tożsamość Klienta lub prawnie zastrzeżone aspekty jego procesów biznesowych. Klient może zabronić takiego wykorzystania jego danych do celów pozaprodukcyjnych, kontaktując się z działem wsparcia technicznego.

### 8.5 Informacja o ochronie prywatności

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi te informacje, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do wymagań Klienta. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tak zgromadzonych informacji oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

### 8.6 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

## **8.7 Ograniczenia dotyczące usług z oznaczeniem „Preview”**

Usługa IBM SaaS z oznaczeniem „Preview” może być używana wyłącznie w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta, w szczególności do testowania, dostrajania wydajności, diagnozowania błędów, przeprowadzania wewnętrznych testów porównawczych, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do usługi IBM SaaS do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest upoważniony do używania jakiegokolwiek części takiej usługi IBM SaaS do innych celów, o ile nie nabędzie odpowiednich uprawnień dotyczących zastosowań produkcyjnych.

## Dodatek A

### 1. IBM Price Management

Usługa IBM Price Management umożliwia wdrażanie strategii ustalania cen poprzez określanie cen poszczególnych pozycji oraz zarządzanie wszystkimi cenami zgodnie z regułami ustalania cen. Detalista może konfigurować scenariusze, dostosowywać reguły ustalania cen do indywidualnych potrzeb, stosować ceny oparte na regułach systemowych do wszystkich towarów oraz regularnie reagować na zmiany takich wskaźników, jak koszty dostawców i ceny konkurencji.

### 2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization umożliwia detalistom tworzenie i uruchamianie symulacji i scenariuszy optymalizacji, w których definiuje się cele strategiczne — takie jak wzrost przychodów, zysków i obrotów — oraz optymalizuje ceny w celu jak najlepszego zrealizowania tych celów.

### 3. IBM Dynamic Pricing

Usługa IBM Dynamic Pricing umożliwia detalistom definiowanie i wdrażanie strategii ustalania cen w odniesieniu do kanału sprzedaży elektronicznej. Działanie usługi obejmuje określanie cen poszczególnych artykułów i egzekwowanie reguł ustalania cen. Za pomocą usługi IBM Dynamic Pricing detalista może konfigurować strategie, wartości progowe i niestandardowe reguły ustalania cen, przeprowadzać wycenę produktów oraz regularnie reagować na zmiany takich wskaźników jak koszty dostawców i ceny konkurencji. Usługa oferuje również funkcje wizualizacji wyjątków i trendów, które pozwalają skoncentrować się na określonych wyjątkach i trendach.

### 4. IBM Promotion Planning

Usługa IBM Promotion Planning oferuje grupowy interfejs WWW, który umożliwia konfigurowanie promocji na poziomie pozycji i grupy oraz zarządzanie tymi promocjami, w tym ustalanie cen, terminów obowiązywania, szczegółów wydajności i lokalizacji. Detalista może utworzyć jedno repozytorium ofert promocyjnych, które zwiększa widoczność oraz ułatwia podział odpowiedzialności, zmniejszenie liczby błędów i usprawnienie realizacji zadań.

### 5. IBM Promotion Optimization

Usługa IBM Promotion Optimization ułatwia Klientom definiowanie w czasie rzeczywistym optymalnych promocji, które pomogą im w realizacji celów w zakresie merchandisingu i marketingu. Usługę tę można wykorzystać do oceny i przewidywania nowych ofert dostawców oraz planowania sprzedaży pod marką własną i innych promocji. IBM Promotion Optimization ułatwia określenie upustu dla dowolnej pozycji lub promowanej grupy pozycji oraz typu tymczasowej obniżki cen (np. „dwa produkty w cenie jednego”, upust procentowy lub obniżka obejmująca wiele pozycji). Umożliwia również wykorzystanie wsparcia w zakresie merchandisingu, w tym reklam i ekspozycji (włącznie z umieszczeniem konkretnych treści w reklamach), w celu maksymalizacji efektu przyrostowego i wpływu każdej promocji na wyniki całego sklepu.

### 6. IBM Promotion Execution

Usługa IBM Promotion Execution umożliwia detalistom utworzenie jednego repozytorium, w którym będą przechowywane treści i informacje dotyczące ofert i zdarzeń promocyjnych (np. ogłoszenia reklamowe, ulotki, reklamy wysyłane na telefon komórkowy i za pomocą poczty elektronicznej, ekspozycje, oznaczenia itp.), w tym tekst i grafika, oraz szczegóły na poziomie zdarzeń.

### 7. IBM Markdown Optimization

Usługa IBM Markdown Optimization umożliwia detalistom planowanie i optymalizację cen, zysków i poziomu zapasów w odniesieniu do pozycji wycofywanych z asortymentu. Obsługuje różne typy przecen, w tym sezonowe, dla produktów o krótkim cyklu eksploatacji, powiązane ze zdarzeniami i świętami, odnowieniem kategorii lub odświeżeniem cyklu, a także standardowe przeceny upustowe. Detaliści mogą również tworzyć, prognozować, porównywać i oceniać różne scenariusze przecen, aby precyzyjnie dostosować je do swoich strategii.



## **8. IBM Deal Management**

Usługa IBM Deal Management umożliwia detalistom automatyzację i uproszczenie prezentacji, negocjacji i uzgodnień promocji handlowych, które otrzymują w środowisku internetowym od swoich partnerów handlowych będących producentami artykułów konsumpcyjnych.

## **9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module**

IBM Deal Management: Bill Distribution Module pomaga w skróceniu cyklu przetwarzania, zmniejszeniu wskaźnika rotacji należności oraz obniżeniu wskaźnika błędów popełnianych podczas operacji wykonywanych ręcznie. Umożliwia automatyczne generowanie faktur w formacie PDF i bezpieczną dystrybucję ich do partnerów handlowych Klienta będących producentami artykułów konsumpcyjnych.

## **10. IBM Basket Insights**

Usługa IBM Basket Insights umożliwia analizowanie transakcji za pomocą wielu paneli kontrolnych.

## **11. IBM Shopper Insights**

Usługa IBM Shopper Insights umożliwia analizowanie zachowań kupujących, w tym tras zakupowych, częstotliwości zakupów oraz nabywanych produktów, za pomocą wielu paneli kontrolnych. Jeśli detalista subskrybuje tę usługę, IBM udostępni usługę IBM Shopper Insights for Brokers jego partnerom handlowym będącym pośrednikami oraz usługę IBM Shopper Insights for Manufacturers jego partnerom handlowym będącym producentami artykułów konsumpcyjnych.

## **12. IBM Assortment Optimization**

Usługa IBM Assortment Optimization umożliwia określanie artykułów, które powinny znajdować się w magazynie, w podziale na grupy sklepów i planogramy. Decyzje optymalizacyjne są podejmowane na podstawie takich informacji, jak zachowania zakupowe klientów, środowisko konkurencyjne, a także na podstawie skwantyfikowanych informacji o tym, czy dana pozycja ma charakter wyłącznie duplikacyjny, czy też generuje wzrost sprzedaży w danej kategorii produktów. Jeśli detalista subskrybuje tę usługę, IBM udostępni usługę IBM Assortment Optimization for Manufacturers jego dostawcom i partnerom handlowym, aby umożliwić im współpracę z detalistą podczas podejmowania decyzji dotyczących asortymentu na podstawie wyników sprzedaży detalisty.

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

Usługa IBM Omni-Channel Merchandising Preview umożliwia Klientom podgląd nowych wersji rozwiązań, co pomoże im w przygotowaniu się do korzystania z nowych lub uaktualnionych opcji.

# Warunki Używania Produktów i Usług IBM — zobowiązania dotyczące poziomu usług

## Dodatek B

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług w zakresie dostępności odnosi się do usługi IBM SaaS i ma zastosowanie pod warunkiem wyszczególnienia jej w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

Wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona).

### 1. Definicje

- a. **Uznanie z tytułu Dostępności** — zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję usługi IBM SaaS.
- b. **Reklamacja** — składane przez Klienta wobec IBM roszczenie, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie została dotrzymana w określonym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- c. **Miesiąc Obowiązywania Umowy** — pełny miesiąc w okresie świadczenia usługi IBM SaaS, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- d. **Przestój** — okres, w którym przetwarzanie związane z usługą IBM SaaS w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a użytkownicy Klienta nie mogą korzystać ze wszystkich elementów usługi IBM SaaS, w odniesieniu do których mają uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym usługa IBM SaaS jest niedostępna z powodu:
  - (1) planowego lub zapowiadanego wyłączenia w celu konserwacji;
  - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu, prac serwisowych w celu usunięcia awarii itp.);
  - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
  - (4) nieprzebrzegania przez Klienta wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z usługi IBM SaaS;
  - (5) zastosowania się przez IBM do projektów, specyfikacji lub instrukcji dostarczonych przez Klienta lub osobę trzecią w imieniu Klienta.
- e. **Zdarzenie** — okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

### 2. Uznanie z tytułu Dostępności

- a. Aby złożyć Reklamację, Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 dotyczące każdego Zdarzenia w ciągu 48 godzin od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z usługi IBM SaaS. Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia.
- b. Klient musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznanie z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, w którym wystąpiła podstawa Reklamacji.
- c. Uznanie z tytułu Dostępności będą zależą od czasu trwania Przestojów mierzonego od daty i godziny zgłoszonego pierwszego wystąpienia Przestojów. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie Poziomu Usług osiągniętego w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

- d. W przypadku Usługi Pakietowej (czyli usług IBM SaaS połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną cenę) Uznanie z tytułu Dostępności będzie obliczane na podstawie łącznej ceny takiej Usługi Pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych usług IBM SaaS. Klient może składać w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy Reklamacje dotyczące tylko jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu, a IBM nie ma obowiązku dokonywania Uznań z tytułu Dostępności dotyczących więcej niż jednej usługi IBM SaaS wchodzącej w skład pakietu w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Jeśli Klient nabył usługę IBM SaaS u autoryzowanego resellera IBM w ramach transakcji odsprzedaży, w przypadku której IBM ponosi podstawową odpowiedzialność za wypełnianie zobowiązań związanych z usługą IBM SaaS i Umową dotyczącą Poziomu Usług, Uznanie z tytułu Dostępności zostanie obliczone na podstawie obowiązującej w danym momencie ceny RSVP (Relationship Suggested Value Price) usługi IBM SaaS za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%.
- f. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 12% (dwunastu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za daną usługę IBM SaaS uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.

### 3. Poziomy Usług

Dostępność usługi IBM SaaS w Miesiącu Obowiązywania Umowy definiuje się następująco:

Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Mniej niż 95,00%	12%

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy pomniejszonej o (b) łączny czas trwania Przystojów w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przystojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym Miesiącu Obowiązywania Umowy - 500 minut Przystoju = 42 700 minut <hr/> łącznie 43 200 minut	= Uznanie z tytułu Dostępności w wysokości 2% przy Osiągniętym Poziomie Usług wynoszącym 98,8% Dostępność w Miesiącu Obowiązywania Umowy
---	--

### 4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- usług w wersji beta i usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności usługi Omni-Channel Merchandising Preview oraz takich zastosowań jak testowanie, usuwanie skutków awarii, zapewnianie jakości i programowanie;
- reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników lub zatwierdzonych gości Klienta korzystających z usługi IBM SaaS.