

IBM Omni-Channel Merchandising

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:

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

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí podmínkami Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvy IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvy IBM pro vybrané služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky 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. Definice

Následující pojmy mají význam uvedený níže:

Spotřebitelské produkty nebo SP – označuje zboží nebo jeho součást vytvořené nebo distribuované pro účely přímého prodeje spotřebiteli. Pojem "Spotřebitelské produkty" může zahrnovat například oděvy a obuv, potraviny a nápoje, produkty osobní péče a péče o domácnost, spotřební trvanlivé zboží a domácí zařízení, spotřební netrvanlivé zboží, speciality a produkty péče o zvířata, ale nezahrnuje například automobily, letadla, finanční instrumenty, služby nebo domy.

Zahrnutý podnik – označuje divizi, obchodní jednotku nebo kanál (například fyzický obchod v porovnání s online obchodem) ve spojení se kterými si Zákazník zaregistruje používání IBM SaaS.

Zahrnutá oblast – označuje oblast, ve které se Zákazník zaregistruje k používání IBM SaaS.

Prodejce – označuje Zákazníka zapojeného do prodeje Spotřebitelských produktů v malých nebo jednotlivých dávkách pro přímé použití spotřebitelem.

Celkový prodej – označuje hrubý objem prodeje s vyloučením uplatnitelných daní z prodeje právního subjektu zaregistrovaného ke službě IBM SaaS, který je odvozen od prodeje produktů prodaných Zahrnutým podnikem za posledních celých dvanáct měsíců před počátečním obdobím nebo obnovením období. IBM může přepočítat Celkový prodej, pokud jde o nepřírozený obchodní růst Zahrnutých podniků, způsobený fúzí nebo akvizicí. Zákazník bude bez prodlení informovat IBM o fúzích či akvizicích ovlivňujících Celkový prodej Zahrnutých podniků.

Výrazy, které jsou psány velkým písmenem na začátku a které nejsou definovány v těchto Podmínkách užívání, jsou definovány ve Smlouvě.

3. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- a. **Milion jednotek RCU (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** - je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu IBM SaaS. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro IBM SaaS. Částky Příjmů v konkrétní měně musí být převedeny na jednotky RCU v souladu s tabulkou, která je k dispozici na adrese (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Každé oprávnění MRCU představuje jeden Milion RCU jednotek. Je nutno získat takový počet oprávnění pro jednotky RCU, který je postačující pro pokrytí částky Příjmů, jak je definováno níže.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání vztahujících se k IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

Poznámka: Definice nebo rozsah Příjmu se liší podle konkrétní služby IBM SaaS, viz níže:

IBM SaaS	Definice Příjmu
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který chce Zákazník optimalizovat pomocí IBM SaaS (registrace by mohla být omezena na část Zahrnutého podniku).
IBM Price Optimization	Příjem je Celkový prodej, který chce Zákazník optimalizovat (registrace by mohla být omezena na část Zahrnutého podniku).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem Propagovaných položek. Pro účely této služby IBM SaaS představují Propagované položky produkty, které jsou dočasně propagovány nebo zlevněny či prodávány formou reklamní akce, včetně - nikoli však pouze - dočasného snížení cen, uvedení v reklamě nebo oběžníku, zobrazení v sekundárním umístění fyzického obchodu nebo na hlavní stránce webu a kuponů. Propagované položky nezahnují Zlevněné položky.
IBM Markdown Optimization	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem Zlevněných položek. Pro účely této služby IBM SaaS představují Zlevněné položky produkty prodávané za trvale sníženou cenu, obecně s cílem vyprodat nadbytečné zásoby, včetně likvidace.

3.2 Platform Enablement Services

Pro účely služeb Platform Enablement Services představuje Příjem Celkový prodej Zahrnutého podniku.

K určení úrovně služby Platform Enablement Service, kterou je vhodné zakoupit, musí Zákazník nejprve určit vhodné jednotky BRCU (Billion Revenue Conversion Units), které se vztahují na jeho společnost. Jednotka BRCU je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro IBM SaaS. Částky Příjmů v konkrétní měně musí být převedeny na jednotky RCU v souladu s tabulkou, která je k dispozici na adrese http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Každé oprávnění BRCU představuje jednu miliardu (10 na devátou) jednotek RCU. Vypočtené BRCU musejí pokrývat částku Příjmů zpracovaných nebo spravovaných IBM SaaS během období měření.

Úroveň 1 = až 3 BRCU

Úroveň 2 = až 8 BRCU

Úroveň 3 = až 15 BRCU

Úroveň 4 = více než 15 BRCU

4. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

4.1 Nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Poplatek za nastavení bude účtován pro prvotní nebo dodatečné zprovoznění, podle toho, co je relevantní.

- a. Jednorázové nastavení IBM Omni-Channel Merchandising
Po prvotním zprovoznění IBM SaaS vyúčtuje IBM poplatek za jednorázové nastavení. Sazba poplatku a fakturační období, na jejichž základě bude poplatek vyfakturován, budou uvedeny v Transakčním dokumentu.
- b. Poplatek za další nastavení aplikace IBM Omni-Channel Merchandising
IBM vyúčtuje poplatek za nastavení pro každé objednané další nastavení aplikace. Sazba poplatku a fakturační období, na jejichž základě bude poplatek vyfakturován, budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

4.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

5. Registrace nepřerušovaných služeb

Zákazníci IBM SaaS mohou získat následující vzdálené 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

IBM bude:

- a. Spolupracovat se Zákazníkem s cílem získat všechna požadovaná datová pole uvedená v příslušném dokumentu IBM Import Data Specification pro příslušnou nabídku SaaS ("Data Zákazníka").
- b. Přijímat a nahrávat Data Zákazníka týdně nebo denně a udržovat rozhraní pro překlad dat (příchozích i odchozích) za použití standardních nástrojů. Dodatečné poplatky mohou být vyžadovány, pokud Zákazník změní formát Dat Zákazníka po prvotní implementaci, požádá o přenos souborů zpět Zákazníkovi v odlišném formátu nebo požádá, aby IBM upravila datové mapy a automatické skripty s cílem využít nových dat.
- c. Poskytovat standardní průběžné služby správy účtu, které zajistí podporu Zákazníka po odchodu implementačního týmu. Tato služba správy účtu bude poskytována vzdáleně a nepřesáhne 4 hodiny týdně.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM bude:

- a. Spolupracovat se Zákazníkem s cílem získat všechna požadovaná datová pole uvedená v příslušném dokumentu IBM Import Data Specification pro příslušnou nabídku SaaS ("Data Zákazníka").

- b. Přijímat a nahrávat Data Zákazníka týdně nebo denně a udržovat rozhraní pro překlad dat (příchozích i odchozích) za použití standardních nástrojů. Dodatečné poplatky mohou být vyžadovány, pokud Zákazník změní formát Dat Zákazníka po prvotní implementaci, požádá o přenos souborů zpět Zákazníkovi v odlišném formátu nebo požádá, aby IBM upravila datové mapy a automatické skripty s cílem využít nových dat.
- c. Provádět standardní validace dat pro modelované kategorie produktů. Validace dat zahrnuje spuštění automatických úloh, které kontrolují, zda Data Zákazníka neobsahují chyby a anomálie.
- d. Poskytovat standardní ekonometrické modelovací služby pro jednotlivé kategorie produktů v souladu s Projektovým plánem, které zahrnují vytváření modelovacích datových sad, odhady modelů, posouzení kvality modelu a podle potřeby řešení problémů s modely. Tato služba zahrnuje prvotní modelování pro každou zahrnutou kategorii produktu a průběžné remodelování s přiměřenou frekvencí na základě dynamiky kategorie přiměřeně posouzené IBM. V případě přeformulování dat Zákazníkem IBM společně se Zákazníkem určí, zda je potřeba opětovně zavedení přeformulovaných historických dat a remodelování dotčených kategorií produktu, což může vyžadovat odsouhlasení dalších poplatků.
- e. Poskytovat standardní průběžné služby správy účtu, které zajistí podporu Zákazníka po odchodu implementačního týmu. Tato služba správy účtu bude poskytována vzdáleně a nepřesáhne 6 hodin týdně.

5.3 Povinnosti Zákazníka související se službami Platform Enablement Services

Zákazník nese odpovědnost za zajištění následujících položek:

- a. Přímý přístup k prostředkům IBM, které jsou nezbytné k provedení přidělených činností služeb Platform Enablement Services.
- b. Patřičnou úroveň a počet lidských zdrojů Zákazníka pro práci na projektu včetně:
 - Programátorů IT, kteří spolupracují s týmem IBM pro integraci dat na vytváření a správě příslušných datových rozhraní.
 - Zástupců z podniku, kteří zodpovídají za řádný překlad požadavků aplikace do obsahu datových extraktů.
 - Silného projektového týmu pro vykonávání následujících potřebných technických a obchodních procesních úkonů:
 - Relevantní dokumentace mapování dat
 - Přenosu Dat Zákazníka v souladu s dohodnutými harmonogramy
 - Dat Zákazníka, která odpovídají formátu IBM uvedenému v aktuálním dokumentu IBM Import Data Specification.
 - Pracovníků, kteří budou včas řešit problémy
 - Podpory Zákazníka s cílem ověřit, zda jsou poskytované informace správné.

Zákazník bere na vědomí, že pokud výše uvedené povinnosti nesplní, může to mít vliv na schopnost IBM poskytovat služby Platform Enablement Services. Pokud je poskytování služeb Platform Enablement Services opožděno nebo pokud se náklady IBM na poskytování těchto služeb zvýší v důsledku toho, že Zákazník neprovede úkony výše, nebo z důvodu jiných okolností mimo kontrolu IBM, mohou být vyžadovány dodatečné poplatky. Dodatečné poplatky a fakturační poplatky pro takové služby budou objednány samostatně a uvedeny v Popisu služeb.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM SaaS začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Služba IBM SaaS bude ukončena na konci období uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

7. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co společnost IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro službu IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu, online fóra a online systému hlášení problémů. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují ustanovení

těchto Podmínek užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémech pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo Zákazníkovi hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

8. Dodatečné podmínky pro nabídku IBM SaaS

8.1 Data a minimální požadavky na vybavení

Zákazník prohlašuje, že chápe a souhlasí s tím, že je za účelem užívání služby IBM SaaS pro oblast prodeje povinen poskytnout IBM data o produktu, finanční údaje a ostatní data popsaná v dokumentu IBM Import Data Specification, který je v platnosti k datu poskytnutí údajů ("Data importu"). Zákazník obdrží kopii aktuálního dokumentu IBM Import Data Specification. IBM je oprávněna dle svého výhradního uvážení tuto kopii dle potřeby změnit. Na každou službu IBM SaaS se dále vztahují minimální požadavky na vybavení, které jsou popsány ve specifikacích služby a jsou k dispozici na vyžádání.

Všechna Data importu budou pro účely této Smlouvy považována za "Obsah".

8.2 Používání Dat importu ze strany obchodních partnerů Prodejce

Pokud si Zákazník zaregistroval službu IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights nebo IBM Assortment Optimization, po dobu Období registrace opravňuje IBM k užívání Dat importu k poskytování služby IBM SaaS obchodním partnerům Zákazníka, kteří se také zaregistrovali ke službě IBM SaaS a vyžadují přístup k Datům importu.

8.3 Vrácení Dat importu

IBM zničí všechna Data importu ve svém vlastnictví do devadesáti (90) dní od data ukončení nebo vypršení platnosti Období registrace. Data importu mohou být vrácena na základě písemné žádosti a budou zpracována na základě dodatečné smlouvy za další poplatek.

8.4 Používání dat Zákazníka ze strany IBM

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, a to za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo vlastnické obchodní procesy. Zákazník může rozhodnout, že data nebudou pro takové neproduktivní účely používána, a to kontaktováním Technické podpory.

8.5 Oznámení o ochraně osobních údajů

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem zlepšení zkušenosti uživatelů nebo přizpůsobení interakce se Zákazníkem na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných údajů.

8.6 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

8.7 Omezení náhledu

Je-li IBM SaaS označena jako "Preview" (Náhled), smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních nebo náhledových činností, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, činností souvisejících se zajištěním jakosti a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část nabídky IBM SaaS k jakýmkoli jiným účelům.

Příloha A

1. IBM Price Management

IBM Price Management umožňuje prodejčům implementovat strategie tvorby cen stanovením cen pro určitou položku a udržení všech cen prostřednictvím pravidel tvorby cen. Prodejce může IBM Price Management pravidelně používat k nastavení scénářů, přizpůsobení pravidel tvorby cen, k umožnění, aby systémová pravidla stanovila ceny veškerého zboží, a k reagování na změny dat, například v nákladech dodavatele a cenách konkurence.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization umožňuje prodejčům vytvářet a spouštět scénáře simulace a optimalizace, ve kterých definují strategické cíle, například zvýšení příjmů, zisku a objemu prodeje a optimalizaci cen pro nejlepší dosažení těchto cílů.

3. IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing umožňuje prodejčům definovat a implementovat strategie cen pro online kanál prodejce. IBM Dynamic Pricing určuje ceny pro danou položku a spravuje vymáhání cenových pravidel. Prodejce může produkt IBM Dynamic Pricing použít ke stanovení strategií, prahových hodnot a vlastních cenových pravidel a k určování cen produktů. IBM Dynamic Pricing dále umožňuje prodejčům reagovat na změny dat, například na náklady dodavatelů a ceny konkurence (pravidelně odebírané). IBM Dynamic Pricing umožňuje vizualizace výjimek a trendů. Prodejce se tak může soustředit pouze na své definované výjimky a trendy.

4. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning poskytuje webové prostředí pro spolupráci pro nastavení a správu propagačních akcí na úrovni položek a skupin, včetně ceny, dat platnosti, podrobností výkonu a lokací. IBM Promotion Planning umožňuje prodejčům vytvořit jediné úložiště pro propagační nabídky, a zlepšit tak viditelnost a akontabilitu. Dále pomáhá omezit chyby a optimalizovat realizaci.

5. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization pomáhá Zákazníkovi určit optimální propagaci v reálném čase, která splní jejich prodejní a marketingové cíle. Prodejci využívají IBM Promotion Optimization k vyhodnocení a prognózování příchozích nabídek dodavatelů a k plánování privátních značek i ostatních propagačních akcí. IBM Promotion Optimization pomáhá prodejčům při určování diskontní ceny položky nebo skupiny propagovaných položek, typu dočasného snížení cen, například jeden produkt plus další zdarma, procento slevy a hromadné služby, a využití podpory prodeje, jako jsou inzerce a reklamy, a konkrétního umístění v inzerci, čímž pomáhá maximalizovat přírůstkový nárůst a celkový dopad jednotlivých propagačních akcí na prodejnu.

6. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution umožňuje prodejčům vytvořit jediné úložiště pro obsah propagačních nabídek a událostí a souvisejících informací (inzerce a reklamy, letáků, mobilní reklamy, e-mailů, zobrazovacích zařízení atd.), včetně kopií a obrázků a podrobností na úrovni události.

7. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization umožňuje prodejčům plánovat a optimalizovat tvorbu cen, zisk a úrovně zásob pro položky, které jsou vyřazovány ze sortimentu. IBM Markdown Optimization podporuje širokou škálu typů slev, včetně sezónních, krátkých životních cyklů produktu, událostí a svátků, resetu kategorie, obnovení cyklu a standardních slev. Prodejci mohou také vytvářet, prognózovat, porovnávat a hodnotit více scénářů slev za účelem vyladění strategie tvorby slev.

8. IBM Deal Management

IBM Deal Management umožňuje prodejčům automatizovat a optimalizovat prezentaci, vyjednávání a sledování obchodních propagačních akcí, které obdrží od obchodních partnerů výrobce spotřebitelského produktu ve webovém prostředí.

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module umožňuje prodejčům zkrátit cyklus zpracování, návratnost pohledávek a manuální chyby prostřednictvím automatického generování a bezpečné distribuce faktur ve formátu PDF obchodním partnerům výrobce spotřebitelského produktu.

10. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights umožňuje prodejčům analyzovat transakce prostřednictvím různých panelů dashboard.

11. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights umožňuje prodejčům analyzovat chování kupujících, včetně cest, frekvence nákupů a nakupování produktů, formou různých panelů dashboard. Jakmile se konkrétní prodejce zaregistruje k produktu IBM Shopper Insights, IBM zpřístupní obchodním partnerům brokera daného prodejce IBM Shopper Insights for Brokers a obchodním partnerům SP daného prodejce IBM Shopper Insights for Manufacturers.

12. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization umožňuje prodejčům určit, které položky by měly být naskladněny podle klastru prodejny a plánování, a to na základě chování kupujících, konkurenčního prostředí a kvantifikovaného porozumění toho, zda je položka jen duplicitní, nebo kategorii produktu přináší přírůstkový prodej. Jakmile se prodejce zaregistruje k produktu IBM Assortment Optimization, IBM zpřístupní dodavatelům a obchodním partnerům daného prodejce IBM Assortment Optimization for Manufacturers pro účely spolupráce s prodejcem v rámci rozhodování o sortimentu na základě prodejních dat prodejce.

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview umožňuje aktuálním Zákazníkům prohlédnout si chystaná uvedení produktů, aby se mohli připravit na nové nebo aktualizované funkce.

Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující dohodu úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 48 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do tří (3) pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent (12 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu IBM SaaS.

U spojených nabídek IBM SaaS (jednotlivé nabídky IBM SaaS prodávané formou balíku jako jedna nabídka za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za IBM SaaS v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé IBM SaaS. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální nabídky IBM SaaS v balíku.

2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Méně než 95,00 %	12 %

* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

43 200 minut celkem za 30denní smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
--	--