

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Deal Management for Manufacturers

Το IBM Deal Management for Manufacturers παρέχει σε κατασκευαστές και εκπροσώπους τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της παρουσίασης, διαπραγμάτευσης, τιμολόγησης και εναρμόνισης εμπορικών συμφωνιών που αποστέλλουν σε συμμετέχοντες εμπόρους λιανικής σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον.

1.1.2 IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

Το IBM Advanced Deal Management for Manufacturers παρέχει σε κατασκευαστές και εκπροσώπους τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της καταχώρησης, διαπραγμάτευσης και εναρμόνισης δραστηριοτήτων προώθησης που αποστέλλουν σε συμμετέχοντες εμπόρους λιανικής σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον. Το Advanced Deal Management περιλαμβάνει καθορισμένες από τον κατασκευαστή προβολές προϊόντων, καθώς και αρχεία εμπορικών συμφωνιών που επιτρέπουν την πρόσβαση και τη δημιουργία αναφορών για διαφορετικά είδη, συμφωνίες, τιμολόγια και πληροφορίες τιμολόγησης. Το Advanced Deal Management παρέχει πρόσθετες δυνατότητες που διευκολύνουν τη διαδικασία σύναψης εμπορικών συμφωνιών, συμπεριλαμβανομένης της αναπαραγωγής συμφωνιών, αποστολής προειδοποιήσεων μέσω email, διευρυμένων δυνατοτήτων προβολής, παρακολούθησης κεφαλαίων και εξαγωγής συμφωνιών.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413336128041>

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών

αναφέρονται στην επισκόπηση υποστήριξης των IBM SaaS στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Δισεκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Billion Revenue Conversion Unit - BRCU) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με την Υπηρεσία Cloud. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Κάθε δικαίωμα BRCU αντιστοιχεί σε ένα δισεκατομμύριο (10 υψωμένο στη δύναμη 9) μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα BRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων, όπως ορίζεται παρακάτω.
- Εκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Million Revenue Conversion Unit - MRCU) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με την Υπηρεσία Cloud. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Κάθε δικαίωμα MRCU αντιστοιχεί σε ένα Εκατομμύριο Μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων, όπως ορίζεται παρακάτω.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

5.2 Προγράμματα τύπου "Hub and Spoke"

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι κάθε Υπηρεσία Cloud προσφέρεται ως τμήμα ενός προγράμματος τύπου "Hub and Spoke" για χρήση από τον Πελάτη αποκλειστικά με ένα συγκεκριμένο έμπορο λιανικής. Αυτό σημαίνει ότι ο συμμετέχων έμπορος λιανικής έχει χορηγήσει στην IBM μια περιορισμένη, μη αποκλειστική άδεια να χρησιμοποιεί τα δεδομένα του εμπόρου λιανικής όπως απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών Cloud στις εταιρείες καταναλωτικών προϊόντων με τις οποίες συνεργάζεται ο εν λόγω έμπορος λιανικής. Δεν επιτρέπεται η χρήση της Υπηρεσίας Cloud ή των δεδομένων πωλήσεων και προϊόντων του συμμετέχοντος εμπόρου λιανικής για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Για τους Εκπρωσώπους, το δικαίωμα χρήσης περιορίζεται περαιτέρω σε χρήση με συγκεκριμένες κατονομαζόμενες Εκπρωσωπούμενες Εταιρείες Καταναλωτικών Προϊόντων. Σε περίπτωση που η σύμβαση ενός συμμετέχοντος εμπόρου λιανικής με την IBM καταγγελθεί για οποιονδήποτε λόγο, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη τα αναλογούντα αχρησιμοποίητα ποσά που προπληρώθηκαν από τον Πελάτη με βάση τον αριθμό πλήρων μηνών που απομένουν στην περίοδο ισχύος της συγκεκριμένης Υπηρεσίας Cloud για τον Πελάτη, και το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία Cloud θα πάψει να ισχύει. Δεν θα επιστρέφονται αχρησιμοποίητα ποσά για μη πλήρεις μήνες.

5.3 Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται παρακάτω:

- **Εκπρόσωπος (Broker)** – ένας Πελάτης που εκπροσωπεί μία ή περισσότερες Εταιρείες Καταναλωτικών Προϊόντων ως εκπρόσωπος πωλήσεων αναλαμβάνοντας την κάλυψη των κεντρικών γραφείων ή/και του λιανικού εμπορίου για τις εν λόγω εταιρείες. Ένας Εκπρόσωπος είναι εξουσιοδοτημένος να αποκτά πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud με ένα συγκεκριμένο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής, για συγκεκριμένες Κατηγορίες Προϊόντων, και μόνο για λογαριασμό συγκεκριμένων κατονομαζόμενων Εκπρωσωπούμενων Εταιρειών Καταναλωτικών Προϊόντων.
- **Εκπρωσωπούμενη Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων (Brokered CP Company)** – μια Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων που έχει αναθέσει σε Εκπρόσωπο την αντιπροσώπευσή της προς τους εμπόρους λιανικής αναφορικά με το σχεδιασμό δραστηριοτήτων προώθησης, την υποβολή προσφορών και την πραγματοποίηση άλλων συναλλαγών.
- **Καταναλωτικά Προϊόντα (Consumer Products ή CP)** – οποιοδήποτε προϊόν ή τμήμα προϊόντος που παράγεται ή διανέμεται για άμεση πώληση σε καταναλωτή. Για παράδειγμα, στα "Καταναλωτικά Προϊόντα" περιλαμβάνονται είδη ενδυμασίας και υπόδησης, τρόφιμα και ποτά, είδη οικιακής και προσωπικής φροντίδας, διαρκή καταναλωτικά αγαθά και οικιακές συσκευές, μη διαρκή καταναλωτικά αγαθά, εξειδικευμένα προϊόντα και προϊόντα φροντίδας κατοικίδιων ζώων, αλλά δεν περιλαμβάνονται αυτοκίνητα, αεροπλάνα, χρηματοοικονομικά μέσα, υπηρεσίες ή σπίτια.
- **Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων (CP Company)** – ένας Πελάτης που παράγει Καταναλωτικά Προϊόντα.
- **Συμπεριλαμβανόμενη Επιχειρηματική Μονάδα (Included Business)** – ο τομέας, το κανάλι ή η επιχειρηματική μονάδα (για παράδειγμα, φυσικά καταστήματα έναντι on-line καταστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου) σε συνάρτηση με την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.
- **Συμπεριλαμβανόμενη Γεωγραφική Περιοχή (Included Geography)** – η γεωγραφική περιοχή για την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.
- **Συμπεριλαμβανόμενος Έμπορος Λιανικής (Included Retailer)** – ο Έμπορος ή οι Έμποροι Λιανικής που εγγράφονται μαζί με την Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων για χρήση της αντίστοιχης Υπηρεσίας Cloud.
- **Κατηγορίες Προϊόντων (Product Categories)** – ομάδες προϊόντων (επίσης γνωστά ως είδη ή μονάδες SKU (Stock Keeping Units)) που ανταποκρίνονται σε παρόμοιες καταναλωτικές ανάγκες ή είναι αλληλοσχετιζόμενες ή εναλλάξιμες. Τα προϊόντα που τοποθετούνται στην ίδια κατηγορία πρέπει παρέχουν τη δυνατότητα εφοδιαστικής τους διαχείρισης στην αποθήκη. Η τελική απόφαση σχετικά με το τι αποτελεί "Κατηγορία Προϊόντων" θα εναπόκειται στην εύλογη κρίση της IBM.
- **Έμπορος Λιανικής (Retailer)** – ένας Πελάτης που ασχολείται με την πώληση Καταναλωτικών Προϊόντων σε μικρές ή μεμονωμένες παρτίδες για άμεση κατανάλωση από τον καταναλωτή.
- **Έσοδα (Revenue)** – οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων στη Συμπεριλαμβανόμενη Γεωγραφική Περιοχή.

- **Συνολικές Πωλήσεις (Total Sales)** – οι ακαθάριστες πωλήσεις, μείον τους ισχύοντες φόρους επί πωλήσεων, του νομικού προσώπου που προμηθεύτηκε συνδρομή για την Υπηρεσία Cloud, οι οποίες προκύπτουν από την πώληση προϊόντων από τις Συμπεριλαμβανόμενες Επιχειρηματικές Μονάδες κατά το τελευταίο αναφερόμενο πλήρες δωδεκάμηνο πριν την αρχική περίοδο ισχύος ή πριν την ανανέωση της περιόδου ισχύος. Η IBM μπορεί να προβεί στον εκ νέου υπολογισμό των Συνολικών Πωλήσεων σε περίπτωση μη οργανικής επιχειρησιακής ανάπτυξης των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων εξαιτίας μιας συγχώνευσης ή εξαγοράς. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM άμεσα για οποιεσδήποτε συγχωνεύσεις ή εξαγορές εταιρειών που επηρεάζουν τις Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων.

Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στο παρόν έγγραφο, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση Υπηρεσιών Cloud.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.