

IBM Omni-Channel Merchandising

Tento Popis služby stanovuje podrobnosti služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele nebo příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM Price Management

IBM Price Management umožňuje prodejčům implementovat strategie tvorby cen stanovením cen pro určitou položku a průběžnou správou všech cen prostřednictvím pravidel tvorby cen. Prodejce může IBM Price Management pravidelně používat k nastavení scénářů, přizpůsobení pravidel tvorby cen, ovládání cen veškerého zboží systémem a reakci na změny dat, například na náklady dodavatele a ceny konkurence.

1.2 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.

1.3 IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning poskytuje webové prostředí pro spolupráci, které lze použít k nastavení a správě 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 možnosti účtování. Dále pomáhá omezit chyby a optimalizovat realizaci.

1.4 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 přichozích nabídek prodeje 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 nabídky, a využití podpory prodeje, jako jsou inzerce a reklamy. Dále pomáhá maximalizovat přírůstkový nárůst a celkový dopad jednotlivých propagačních akcí na prodejnu.

1.5 IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution umožňuje prodejčům vytvořit jediné úložiště pro obsah propagačních nabídek a událostí a související informace (inzerce a reklamy, letáky, mobilní reklamy, e-mail, nápisy atd.), včetně kopií a obrázků a podrobností na úrovni události.

1.6 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.

1.7 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.

1.8 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.

1.9 IBM Basket Insights

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

1.10 IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights umožňuje prodejcům 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 dodavatelům a obchodním partnerům prodejce IBM Shopper Insights for Manufacturers.

1.11 IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization umožňuje prodejcům určit, které položky by měly být naskladněny podle klastru prodejny a plánování, a to na základě chování kupujících, kompetitivního 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.

1.12 IBM Omni-Channel Merchandising Preview

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

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení dat a soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

3. Úroveň služeb

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

3.1 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 služby Cloud Service. 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 smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí strany, 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 Cloud Service 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 Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu 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 služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro službu Cloud Service, účinného pro měsíční smluvní období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM slevu zpřístupní přímo Zákazníkovi.

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

Celkem 43 200 minut 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
--	--

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory	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 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

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory	Pokrytí doby odezvy
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Definice

Následující pojmy mají takový význam, jak je definováno 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 nástroje, 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 Cloud Service.

Zahrnutá oblast – označuje oblast, ve které se zákazník zaregistruje k používání Cloud Service.

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

Celkový prodej – označuje hrubý objem prodeje právního subjektu zaregistrovaného ke službě Cloud SaaS, který je odvozen od prodeje produktů prodaných Zahrnutým podnikům za posledních celých dvanáct měsíců před počátečním obdobím nebo obnovením období.

Pojmy uvedené s velkými písmeny, které zde nejsou definovány, jsou definovány ve Smlouvě ke službě Cloud Service.

5.2 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Milion jednotek RCU (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Jednotka RCU (Revenue Conversion Unit) je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro službu Cloud Service. Částky Příjmů specifické pro měnu musí být převedeny na jednotky ACU 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. Je nutno získat takový počet oprávnění pro jednotky MRCU, který je postačující pro pokrytí částky Příjmů zpracovaných nebo spravovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka.
- b. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání v souvislosti se službou Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

Poznámka: Definice nebo rozsah Příjmu se liší podle konkrétní nabídky Cloud Service, viz níže:

Cloud Service	Definice Příjmu
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Příjem je Celkový prodej 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 Cloud Service představují Propagované položky produkty, které jsou dočasně propagovány nebo zlevněny či prodávány formou reklamní akce, včetně - nikoli však pouze - dočasně snížení cen, uvedení v reklamě nebo oběžníku, zobrazení v sekundárním umístění fyzického obchodu nebo na hlavní stránce webu a kuponů. Propagované položky nezahrnují Zlevněné položky.
IBM Markdown Optimization	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem Zlevněných položek. Pro účely této služby Cloud Service představují Zlevněné položky produkty prodávané za trvale sníženou cenu, obecně s cílem vyprodat nadbytečné zásoby, včetně likvidace.

5.3 Platform Enablement Services

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

K určení vhodné úrovně služby Platform Enablement Service k zakoupení musí Zákazník nejprve určit vhodnou jednotku BRCU (Billion Revenue Conversion Units), které se vztahují na jeho společnost. Jednotka BRCU je na měně nezávislé měřítko Příjmů relevantních pro Cloud Service. Částky Příjmů specifické pro měnu musí být převedeny na jednotky BRCU 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 službou Cloud Service během období měření.

Úroveň 1 = až 3 BRCU

Úroveň 2 = až 8 BRCU

Úroveň 3 = až 15 BRCU

Úroveň 4 = více než 15 BRCU

5.4 Poplatky za nastavení

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

a. Jednorázové nastavení IBM Omni-Channel Merchandising

Po prvotním zprovoznění Cloud Service 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.

5.5 Poplatky za neúplný měsíc

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

6. Vzdálené služby

Zákazníci Cloud Services 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

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

IBM:

- a. Spolupráce se Zákazníkem s cílem získat všechna požadovaná datová pole uvedená v příslušném dokumentu IBM Import Data Specification pro příslušnou nabídku Cloud Service ("Data Zákazníka").
- b. Příjem a nahrávání Dat Zákazníka týdně nebo denně a udržování 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. Poskytnutí standardních průběžných služeb správy účtu, které zajistí podporu Zákazníka po odchodu implementačního týmu. Tato služba správy účtu bude poskytována vzdáleně a nepřesáhne 4 hodiny týdně.

6.2 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:

- a. Spolupráce se Zákazníkem s cílem získat všechna požadovaná datová pole uvedená v příslušném dokumentu IBM Import Data Specification pro příslušnou nabídku Cloud Service ("Data Zákazníka").
- b. Příjem a nahrávání Dat Zákazníka týdně nebo denně a udržování 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. Provádění standardní validace dat pro modelované kategorie produktů. Validace dat zahrnuje spuštění automatických úloh, které kontrolují, zda Data Zákazníka neobsahují chyby a anomálie.
- d. Poskytnutí standardních ekonometrických modelovacích služeb 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 zaručeno opětovné zavedení přeformulovaných historických dat a remodelování dotčených kategorií produktu, což může vyžadovat odsouhlasení dalších poplatků.
- e. Poskytnutí standardních průběžných služeb správy účtu, které zajistí podporu Zákazníka po odchodu implementačního týmu. Tato služba správy účtu bude poskytována vzdáleně a nepřesáhne 6 hodin týdně.

6.3 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. Příslušná úroveň a počet prostředků 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.

7. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou žádost. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

8. Další informace

8.1 Data a minimální požadavky na vybavení

Pokud chce Zákazník používat služby Cloud Services, musí poskytnout IBM data o produktu, finanční údaje a ostatní data popsána v dokumentu IBM Import Data Specification, který je účinný k datu poskytnutí údajů ("Data Importu"). Zákazník po podepsání smlouvy obdrží kopii aktuálního dokumentu IBM Import Data Specification. IBM je oprávněna dle svého výhradního uvážení tuto kopii čas od času změnit. Na každou službu Cloud Service se dále vztahují minimální požadavky na vybavení, které jsou popsány ve specifikacích služby a jsou k dispozici na vyžádání.

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 během období registrace, opravňuje IBM k užívání Dat importu k poskytování Cloud Services obchodním partnerům Zákazníka, kteří se také zaregistrovali ke službě Cloud Service a vyžadují přístup k Datům importu.

8.3 Používání dat Zákazníka ze strany IBM

IBM může Data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu, testování a vývoje v neproduktivním prostředí, 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.

8.4 Ochrana osobních údajů

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat údaje týkající se užívání služby Cloud Service 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.

8.5 Omezení náhledu

Je-li služba Cloud Service označena jako "Náhled", smí být používána Zákazníkem pouze v rámci interních neproduktivních nebo náhledových aktivit, včetně testování, ladění výkonu, diagnostiky chyb, interních benchmarkových testů, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality a/nebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API (application programming interface). Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu.