

IBM Omni-Channel Merchandising

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της ή οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

1.1 IBM Price Management

Το IBM Price Management παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα εφαρμογής στρατηγικών τιμολόγησης καθορίζοντας τις τιμές για ένα συγκεκριμένο είδος και συντηρώντας τις τιμές με την επιβολή κανόνων τιμολόγησης. Ο έμπορος λιανικής μπορεί να χρησιμοποιήσει το IBM Price Management για τη δημιουργία σεναρίων, την προσαρμογή κανόνων τιμολόγησης, τον ορισμό της τιμολόγησης όλων των εμπορευμάτων του με την εφαρμογή κανόνων από το σύστημα, καθώς και για την τακτική ανταπόκριση σε αλλαγές, όπως π.χ. στο κόστος των προμηθευτών και στις τιμές του ανταγωνισμού.

1.2 IBM Price Optimization

Το IBM Price Optimization παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα δημιουργίας και εκτέλεσης σεναρίων προσομοίωσης και βελτιστοποίησης στα οποία μπορούν να ορίσουν στρατηγικούς στόχους όπως π.χ. αύξηση εσόδων, περιθωρίων κέρδους και όγκου πωλήσεων και βελτιστοποίηση τιμών για την καλύτερη δυνατή επίτευξη αυτών των στόχων.

1.3 IBM Promotion Planning

Το IBM Promotion Planning παρέχει μια συνεργατική διαδικτυακή διεπαφή για τον ορισμό και τη διαχείριση δραστηριοτήτων προώθησης προϊόντων σε επίπεδο μεμονωμένων ειδών και σε επίπεδο ομάδων προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων τιμών, ημερομηνιών έναρξης και λήξης ισχύος, λεπτομερειών εκτέλεσης και τοποθεσιών. Το IBM Promotion Planning παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα δημιουργίας μιας ενιαίας υποδομής διαχείρισης προωθητικών προσφορών η οποία παρέχει πιο σαφή εικόνα και τη δυνατότητα απόδοσης προσωπικής ευθύνης για συγκεκριμένες δραστηριότητες, συμβάλλοντας στην απαλοιφή σφαλμάτων και στην πιο ομαλή εκτέλεση των δραστηριοτήτων προώθησης.

1.4 IBM Promotion Optimization

Το IBM Promotion Optimization βοηθά τον Πελάτη να εντοπίζει σε πραγματικό χρόνο τις δραστηριότητες προώθησης που θα συμβάλλουν καλύτερα στην επίτευξη των εμπορικών και προωθητικών του στόχων. Οι έμποροι λιανικής χρησιμοποιούν το IBM Promotion Optimization για την αξιολόγηση και πρόγνωση εισερχόμενων προσφορών προμηθευτών καθώς και στον προγραμματισμό της προώθησης προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας και άλλων δραστηριοτήτων προώθησης. Το IBM Promotion Optimization βοηθά τους εμπόρους λιανικής στον καθορισμό της τιμής έκπτωσης για οποιοδήποτε είδος ή προωθούμενη ομάδα ειδών, καθώς και του τύπου της προσωρινής μείωσης τιμών, όπως π.χ. "δύο στην τιμή του ενός", εφαρμογή ποσοστού έκπτωσης ή πώληση περισσότερων από ένα τεμαχίων έναντι μειωμένης τιμής, και της χρήσης εμπορευματικής υποστήριξης, όπως π.χ. μέσω διαφημίσεων και προβολών, συμπεριλαμβανομένου του συγκεκριμένου τρόπου τοποθέτησης ενός προϊόντος σε μια διαφήμιση, με σκοπό τη μεγιστοποίηση της συγκριτικής αύξησης πωλήσεων και της συνολικής επίδρασης κάθε προωθητικής δραστηριότητας στα καταστήματα λιανικής πώλησης.

1.5 IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα δημιουργίας μιας ενιαίας υποδομής αποθήκευσης των πληροφοριών και του περιεχομένου τους αναφορικά με προωθητικές προσφορές και εκδηλώσεις (διαφημίσεις, φυλλάδια, μηνύματα προς κινητά, email, προβολές, σήματα κ.ο.κ.), συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε γραπτής ύλης και εικόνων, και αναλυτικών πληροφοριών για εκδηλώσεις.

1.6 IBM Markdown Optimization

Το IBM Markdown Optimization παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα σχεδιασμού και βελτιστοποίησης τιμών, περιθωρίων κέρδους και αποθεμάτων για τα είδη που πρόκειται να αποσυρθούν από τον κατάλογο ειδών. Το IBM Markdown Optimization υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα ειδών προϊόντων

μειωμένης τιμής, συμπεριλαμβανομένων εποχιακών ειδών, ειδών με σύντομο κύκλο ζωής, ειδών για συγκεκριμένες εκδηλώσεις και διακοπές, ειδών που αντικαθίστανται με άλλα στα πλαίσια μας πλήρους αναθεώρησης της κατηγορίας προϊόντων (category reset) ή μιας ανανέωσης κύκλου (cycle refresh), και ειδών που προσφέρονται έναντι μιας σταθερής μειωμένης τιμής. Στους εμπόρους λιανικής παρέχεται επίσης η δυνατότητα δημιουργίας, πρόγνωσης, σύγκρισης και αξιολόγησης πολλαπλών σεναρίων τιμολόγησης για την περαιτέρω αναπροσαρμογή της στρατηγικής τους αναφορικά με τα είδη μειωμένης τιμής.

1.7 IBM Deal Management

Το IBM Deal Management παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της παρουσίασης, διαπραγμάτευσης και εναρμόνισης δραστηριοτήτων εμπορικής προώθησης που λαμβάνουν από συνεργόμενους κατασκευαστές καταναλωτικών προϊόντων σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον.

1.8 IBM Deal Management: Bill Distribution Module

Το IBM Deal Management: Bill Distribution Module παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα μείωσης της διάρκειας του κύκλου επεξεργασίας, αύξησης της κυκλοφοριακής ταχύτητας εισπρακτέων λογαριασμών και περιορισμού των ανθρώπινων σφαλμάτων μέσω της αυτόματης δημιουργίας και ασφαλούς διανομής τιμολογίων σε μορφή PDF σε συνεργαζόμενους κατασκευαστές καταναλωτικών προϊόντων.

1.9 IBM Basket Insights

Το IBM Basket Insights παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα ανάλυσης συναλλαγών με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards).

1.10 IBM Shopper Insights

Το IBM Shopper Insights παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα ανάλυσης, με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards), της συμπεριφοράς των πελατών του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις επισκέψεις τους, τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούν αγορές και τα συγκεκριμένα προϊόντα που αγοράζουν. Αφού ένας έμπορος λιανικής προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Shopper Insights, η IBM καθιστά το IBM Shopper Insights for Manufacturers διαθέσιμο στους προμηθευτές και στους εμπορικούς συνεργάτες του εν λόγω εμπόρου λιανικής.

1.11 IBM Assortment Optimization

Το IBM Assortment Optimization παρέχει σε εμπόρους λιανικής τη δυνατότητα να προσδιορίζουν για ποια είδη πρέπει να τηρούνται αποθέματα, ανάλογα με την ομάδα καταστημάτων (store cluster) και το πλανόγραμμα (planogram), με βάση την αγοραστική συμπεριφορά των πελατών, το υφιστάμενο περιβάλλον ανταγωνισμού και μια ποσοτικοποιημένη κατανόηση του εάν ένα είδος αποτελεί απλώς διπλότυπο κάποιου άλλου είδους ή εξασφαλίζει πρόσθετες πωλήσεις στη συγκεκριμένη κατηγορία προϊόντων. Αφού ένας έμπορος λιανικής προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Assortment Optimization, η IBM καθιστά διαθέσιμο το IBM Assortment Optimization for Manufacturers ώστε οι προμηθευτές και οι εμπορικοί συνεργάτες του εν λόγω εμπόρου λιανικής να μπορούν να συνεργάζονται μαζί του στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον κατάλογο ειδών του εμπόρου λιανικής, με βάση τα στοιχεία πωλήσεών του.

1.12 IBM Omni-Channel Merchandising Preview

Το IBM Omni-Channel Merchandising Preview παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα προεπισκόπησης επερχόμενων εκδόσεων, προκειμένου να προετοιμαστεί για τη χρήση νέων και ενημερωμένων δυνατοτήτων.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιοσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν

συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 48 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνιστάται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το δώδεκα τοις εκατό (12%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Χαμηλότερο από 95,00%	12%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά	= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται παρακάτω:

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.

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.

Έμπορος Λιανικής (Retailer) – ένας Πελάτης που ασχολείται με την πώληση Καταναλωτικών Προϊόντων σε μικρές ή μεμονωμένες παρτίδες για άμεση κατανάλωση από τον καταναλωτή.

Συνολικές Πωλήσεις (Total Sales) – οι ακαθάριστες πωλήσεις 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 πλήρες δωδεκάμηνο πριν την αρχική περίοδο ισχύος ή πριν την ανανέωση της περιόδου ισχύος.

Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στην παρούσα, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση Υπηρεσιών Cloud.

5.2 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Εκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** – 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 των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία διαχειρίζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη.
- β. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

Σημείωση: Ο ορισμός/εμβέλεια του όρου "Εσοδα" (Revenue) διαφέρει ανάλογα με τη συγκεκριμένη προσφορά Υπηρεσίας Cloud, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Υπηρεσία Cloud	Ορισμός Εσόδων
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανομένων Επιχειρηματικών Μονάδων.
IBM Price Optimization	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις που ο Πελάτης σκοπεύει να βελτιστοποιήσει (μια συνδρομή μπορεί να περιορίζεται σε ένα τμήμα των Συμπεριλαμβανομένων Επιχειρηματικών Μονάδων)
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση Προωθούμενων Ειδών. Για τους σκοπούς της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, Προωθούμενα Είδη (Promoted Items) είναι προϊόντα που προσωρινά προβάλλονται ή/και πωλούνται με έκπτωση ή πωλούνται στα πλαίσια μιας δραστηριότητας προώθησης οποιασδήποτε μορφής, συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μιας προσωρινής μείωσης τιμής, αναφοράς τους σε κάποια διαφήμιση ή περιοδικό, παρουσίασής τους σε μια ειδική θέση σε φυσικά καταστήματα ή στην κύρια σελίδα ενός δικτυακού τόπου, και της παροχής ειδικών κουπονιών. Στα Προωθούμενα Είδη δεν περιλαμβάνονται Είδη Μειωμένης Τιμής.

Υπηρεσία Cloud	Ορισμός Εσόδων
IBM Markdown Optimization	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση Ειδών Μειωμένης Τιμής. Για τους σκοπούς της παρούσας Υπηρεσίας Cloud, Είδη Μειωμένης Τιμής (Markdown Items) είναι προϊόντα που πωλούνται με σταθερή μειωμένη τιμή, συνήθως με σκοπό την εκκαθάριση περισσίων αποθεμάτων, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε πωλήσεων εκκαθάρισης.

5.3 Υπηρεσίες Ενεργοποίησης Πλατφόρμας

Για τους σκοπούς των Υπηρεσιών Υποστήριξης Πλατφόρμας (Platform Enablement Services), Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων.

Προκειμένου να προσδιορίσει το κατάλληλο Επίπεδο Υπηρεσιών Υποστήριξης Πλατφόρμας που πρέπει να αγοράσει για την εταιρεία του, ο Πελάτης πρέπει πρώτα να προσδιορίσει τον κατάλληλο αριθμό Μονάδων BRCU (Billion Revenue Conversion Units - Εκατομμύρια Μονάδες Μετατροπής Εσόδων) για την εταιρεία του. Μια Μονάδα BCRU 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 BRCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Κάθε δικαίωμα BRCU αντιστοιχεί σε ένα δισεκατομμύριο (10 υψωμένο στη δύναμη 9) μονάδες RCU. Ο υπολογισμένος αριθμός Μονάδων BRCU πρέπει να καλύπτει το συνολικό ποσό των Εσόδων των οποίων γίνεται επεξεργασία μέσω της Υπηρεσίας Cloud ή τα οποία διαχειρίζεται η Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης.

Επίπεδο 1 = έως 3 μονάδες BRCU

Επίπεδο 2 = έως 8 μονάδες BRCU

Επίπεδο 3 = έως 15 μονάδες BRCU

Επίπεδο 4 = πάνω από 15 μονάδες BRCU

5.4 Χρέωσεις Προετοιμασίας

Οι χρέωσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής. Θα επιβληθεί μια χρέωση προετοιμασίας για την αρχή παροχής ή για μια πρόσθετη εφαρμογή, ανάλογα με την περίπτωση.

α. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

Η IBM θα επιβάλει μία εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας κατά την αρχική παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Η χρέωση και η περίοδος τιμολόγησης θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής και η τιμολόγηση θα γίνει αναλόγως.

β. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

Η IBM θα επιβάλει μια χρέωση προετοιμασίας για κάθε παραγγελθείσα Προετοιμασία Πρόσθετης Εφαρμογής. Η χρέωση και η περίοδος τιμολόγησης θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής και η τιμολόγηση θα γίνει αναλόγως.

5.5 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

6. Εξ Αποστάσεως Υπηρεσίες

Οι ακόλουθες εξ αποστάσεως υπηρεσίες μπορούν να αποκτηθούν από Πελάτες των Υπηρεσιών Cloud:

- 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

Η IBM:

- α. Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να αποκτήσει όλα τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM (IBM Import Data Specification Document) για την αντίστοιχη προσφορά Υπηρεσίας Cloud ("Δεδομένα Πελάτη").
- β. Θα λαμβάνει και θα φορτώνει τα Δεδομένα Πελάτη σε εβδομαδιαία ή ημερήσια βάση και θα συντηρεί τα περιβάλλοντα μετατροπής δεδομένων (εισερχόμενων και εξερχόμενων) χρησιμοποιώντας πρότυπα εργαλεία. Ενδέχεται να απαιτείται η καταβολή πρόσθετων χρεώσεων εάν ο Πελάτης τροποποιήσει τη μορφή των Δεδομένων Πελάτη μετά την αρχική υλοποίηση, ζητήσει την επιστροφή αρχείων σε διαφορετική μορφή στον Πελάτη ή την τροποποίηση πινάκων αντιστοιχιών δεδομένων (data maps) και σενάρια αυτοματοποίησης προκειμένου να αξιοποιήσει νέα δεδομένα.
- γ. Θα παρέχει τυπικές, διαρκείς υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού οι οποίες εξασφαλίζουν την υποστήριξη του Πελάτη μετά την ολοκλήρωση των εργασιών της ομάδας υλοποίησης. Οι εν λόγω υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού θα παρέχονται εξ αποστάσεως και δεν θα υπερβαίνουν τις 4 ώρες ανά εβδομάδα.

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

Η IBM:

- α. Θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να αποκτήσει όλα τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, όπως περιγράφεται στο Έγγραφο Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM (IBM Import Data Specification Document) για την αντίστοιχη προσφορά Υπηρεσίας Cloud ("Δεδομένα Πελάτη").
- β. Θα λαμβάνει και θα φορτώνει τα Δεδομένα Πελάτη σε εβδομαδιαία ή ημερήσια βάση και θα συντηρεί τα περιβάλλοντα μετατροπής δεδομένων (εισερχόμενων και εξερχόμενων) χρησιμοποιώντας πρότυπα εργαλεία. Ενδέχεται να απαιτείται η καταβολή πρόσθετων χρεώσεων εάν ο Πελάτης τροποποιήσει τη μορφή των Δεδομένων Πελάτη μετά την αρχική υλοποίηση, ζητήσει την επιστροφή αρχείων σε διαφορετική μορφή στον Πελάτη ή την τροποποίηση πινάκων αντιστοιχιών δεδομένων (data maps) και σενάρια αυτοματοποίησης προκειμένου να αξιοποιήσει νέα δεδομένα.
- γ. Θα εκτελεί την τυπική της διαδικασία επικύρωσης δεδομένων για κατηγορίες μοντελοποιημένων προϊόντων. Η επικύρωση δεδομένων συνιστάται στην εκτέλεση αυτοματοποιημένων εργασιών που ελέγχουν τα Δεδομένα Πελάτη για πιθανά σφάλματα και ανωμαλίες.
- δ. Θα παρέχει τις τυπικές της υπηρεσίες οικονομετρικής μοντελοποίησης για κάθε κατηγορία προϊόντων σύμφωνα με το Σχέδιο Έργου. Οι εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνουν τη δημιουργία συνόλων δεδομένων μοντελοποίησης, την εκτίμηση μοντέλων, την αξιολόγηση της ποιότητας μοντέλων και την επίλυση προβλημάτων σε μοντέλα, εάν απαιτείται. Επίσης περιλαμβάνεται η αρχική μοντελοποίηση για κάθε συμπεριλαμβανόμενη κατηγορία προϊόντων, ακολουθούμενη από διαρκείς διαδικασίες εκ νέου μοντελοποίησης, οι οποίες θα εκτελούνται σε εύλογα τακτά διαστήματα με βάση τη δυναμική της κατηγορίας, όπως θα κρίνει εύλογα η IBM. Στην περίπτωση μιας επαναδιατύπωσης δεδομένων (data restatement) από τον Πελάτη, η IBM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη προκειμένου να προσδιορίσει εάν πρέπει να γίνει μια εκ νέου φόρτωση των επαναδιατυπωμένων ιστορικών δεδομένων και μια εκ νέου μοντελοποίηση των αντίστοιχων κατηγοριών προϊόντων, κάτι το οποίο ενδέχεται να επισύρει πρόσθετες χρεώσεις, οι οποίες θα πρέπει να συμφωνηθούν τότε.
- ε. Θα παρέχει τυπικές, διαρκείς υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού οι οποίες εξασφαλίζουν την υποστήριξη του Πελάτη μετά την ολοκλήρωση των εργασιών της ομάδας υλοποίησης. Οι εν λόγω υπηρεσίες διαχείρισης λογαριασμού θα παρέχονται εξ αποστάσεως και δεν θα υπερβαίνουν τις 6 ώρες ανά εβδομάδα.

6.3 Υποχρεώσεις του Πελάτη για Υπηρεσίες Ενεργοποίησης Πλατφόρμας (Platform Enablement Services)

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει τα εξής:

- α. Τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στελεχών της IBM, όπως είναι απαραίτητο για την ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων που τους ανατέθηκαν στα πλαίσια των Υπηρεσιών Ενεργοποίησης Πλατφόρμας.
- β. Το κατάλληλο επίπεδο και τον απαιτούμενο αριθμό στελεχών του Πελάτη που θα εκτελούν εργασίες στα πλαίσια του έργου. Στα εν λόγω στελέχη θα περιλαμβάνονται:
 - Προγραμματιστές που θα συνεργάζονται με την ομάδα εντοποίησης δεδομένων (data integration team) της IBM στη δημιουργία και συντήρηση των κατάλληλων διεπαφών δεδομένων (data interfaces)
 - Εκπρόσωποι της επιχείρησης οι οποίοι πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι απαιτήσεις αναφορικά με τις εφαρμογές μεταφράζονται σωστά στα περιεχόμενα των εξαγόμενων δεδομένων
 - Μια ισχυρή ομάδα έργου που θα ασχολείται με την εκτέλεση των απαιτούμενων τεχνικών και επιχειρησιακών διεργασιών:
 - Τη σχετική με τις αντιστοιχίες δεδομένων (data mapping) τεκμηρίωση
 - Μετάδοση Δεδομένων Πελάτη σύμφωνα με το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα
 - Δεδομένα Πελάτη που συμφωνούν με τη μορφή της IBM, η οποία καθορίζεται στην τρέχουσα έκδοση του Εγγράφου Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM
 - Το απαιτούμενο προσωπικό για την έγκαιρη αντιμετώπιση οποιωνδήποτε ζητημάτων
 - Υποστήριξη πελάτη για την εξασφάλιση της ορθότητας των παρεχόμενων πληροφοριών.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι η μη εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων εκ μέρους του μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα η IBM να μην είναι σε θέση να παρέχει τις Υπηρεσίες Ενεργοποίησης Πλατφόρμας. Σε περίπτωση καθυστέρησης των Υπηρεσιών Ενεργοποίησης Πλατφόρμας ή αύξησης των δαπανών της IBM για την παροχή των Υπηρεσιών Ενεργοποίησης Πλατφόρμας εξαιτίας της μη εκπλήρωσης των ανωτέρω εργασιών από τον Πελάτη ή εξαιτίας οποιωνδήποτε άλλων συνθηκών πέραν του ελέγχου της IBM, μπορεί να απαιτούνται πρόσθετες χρεώσεις. Οι πρόσθετες χρεώσεις και οι όροι τιμολόγησης για τις εν λόγω υπηρεσίες θα παραγγέλλονται χωριστά και θα καθορίζονται σε μια Περιγραφή Έργου.

7. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

8. Πρόσθετες Πληροφορίες

8.1 Δεδομένα και Ελάχιστες Απαιτήσεις Εξοπλισμού

Προκειμένου να κάνει χρήση των Υπηρεσιών Cloud, ο Πελάτης πρέπει να παρέχει στην IBM τα δεδομένα προϊόντων, τα οικονομικά δεδομένα και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα ορίζονται στο Έγγραφο Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM (IBM Import Data Specification Document) που βρίσκεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία που παρέχονται τα εν λόγω δεδομένα ("Δεδομένα Εισαγωγής"). Θα παρέχεται ένα αντίγραφο του τρέχοντος Εγγράφου Προδιαγραφών Δεδομένων Εισαγωγής της IBM με την υπογεγραμμένη σύμβαση. Η IBM μπορεί κατά διαστήματα να προβαίνει στην τροποποίηση του εν λόγω εγγράφου, κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια. Επίσης ισχύουν για κάθε Υπηρεσία Cloud κάποιες ελάχιστες απαιτήσεις εξοπλισμού για την πρόσβαση στην υπηρεσία, οι οποίες περιγράφονται στις προδιαγραφές της υπηρεσίας και διατίθενται κατόπιν σχετικού αιτήματος.

8.2 Χρήση Δεδομένων Εισαγωγής από Εμπορικούς Συνεργάτες του Εμπόρου Λιανικής

Αν ο Πελάτης έχει προμηθευτεί συνδρομή για το IBM Deal Management, το IBM Deal Management: Bill Distribution Module, το IBM Shopper Insights ή το IBM Assortment Optimization, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την IBM κατά τη διάρκεια της περιόδου συνδρομής να χρησιμοποιεί τα Δεδομένα Εισαγωγής για την παροχή Υπηρεσιών Cloud στις εταιρείες καταναλωτικών προϊόντων με τις οποίες συνεργάζεται ο Πελάτης οι οποίες έχουν επίσης προμηθευτεί συνδρομή για μια Υπηρεσία Cloud και χρειάζεται να έχουν πρόσβαση στα δικά σας Δεδομένα Εισαγωγής.

8.3 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

8.4 Ειδοποίηση περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στα πλαίσια της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης της Υπηρεσίας Cloud, να προβαίνει στη συλλογή δεδομένων του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Τα εν λόγω στοιχεία συγκεντρώνονται από την IBM με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων τους.

8.5 Περιορισμός για έκδοση Προεπισκόπησης

Εάν η Υπηρεσία Cloud προσδιορίζεται ως "Preview" (Για Προεπισκόπηση), τότε η Υπηρεσία Cloud μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον Πελάτη μόνο για την εκτέλεση εσωτερικών μη παραγωγικών δραστηριοτήτων ή δραστηριοτήτων προεπισκόπησης, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών, ρύθμισης απόδοσης, διάγνωσης σφαλμάτων, εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης απόδοσης (benchmarking), δοκιμαστικής εφαρμογής (staging) και διασφάλισης ποιότητας ή/και για την ανάπτυξη εσωτερικά χρησιμοποιούμενων προσθηκών ή επεκτάσεων της Υπηρεσίας Cloud με τη χρήση δημοσιευμένων API (application programming interfaces). Ο Πελάτης δεν είναι εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τμήμα της Υπηρεσίας Cloud για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς να έχει αποκτήσει τα απαιτούμενα δικαιώματα χρήσης σε περιβάλλον παραγωγής.

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.