

IBM DemandTec for Manufacturers

Tento Popis služby popisuje službu Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem "Zákazník" označuje společnost, její autorizované uživatele nebo příjemce služby Cloud Service.

1. Cloud Service

Nabídka Cloud Service je popsána níže. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization zohledňuje fyzické vlastnosti na úrovni prodejny a potřeby nakupujících pro účely přírůstkové analýzy a scénářů optimalizace na úrovni položek. Generuje více scénářů optimalizace pro různé cíle, například využití míst na prodejní a optimalizaci prodeje.

1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in Program umožňuje výrobcům analyzovat chování kupujících prodejců, kteří se zaregistrovali k maloobchodní verzi produktu IBM DemandTec Shopper Insights, včetně cest, frekvence nákupů a nakupování produktů, formou různých panelů dashboard.

1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program umožňuje Brokerům analyzovat chování kupujících prodejců, kteří se zaregistrovali k maloobchodní verzi produktu IBM DemandTec Shopper Insights, včetně cest, frekvence nákupů a nakupování produktů, formou různých panelů dashboard.

1.4 IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program umožňuje výrobcům a brokerům automatizovat a optimalizovat prezentace, vyjednávání, fakturace a sladování nabídek, které zasílají prodejcům zapojeným do programu v rámci webového prostředí.

1.5 IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program

IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in Program umožňuje výrobcům a brokerům automatizovat a optimalizovat zadávání, vyjednávání a sladování propagačních obchodních nabídek, které zasílají prodejcům zapojeným do programu v rámci webového prostředí. Advanced Deal Management zahrnuje zobrazení produktů zadané výrobcem i archivy nabídek, které umožňují přístup a reporting v rámci položek, faktur a fakturace. Advanced Deal Management zahrnuje další funkce, které podporují proces nabídek, včetně replikace nabídek, upozornění e-mailem, rozšířené viditelnosti, sledování fondů a exportu nabídek.

2. Popis zabezpečení

2.1 Zásady zabezpečení

IBM dodržuje zásady v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí a seznamuje s nimi své zaměstnance. IBM vyžaduje, aby zaměstnanci, kteří poskytují podporu datovým střediskům, byli proškoleni v oblasti zabezpečení a ochrany soukromí. Máme tým, který odpovídá za zabezpečení informací. Zásady a standardy IBM v oblasti zabezpečení jsou každoročně přezkoumávány a přehodnocovány. Bezpečnostní incidenty IBM jsou zpracovávány v souladu s komplexním postupem reagování na incidenty.

2.2 Řízení přístupu

Přístup k datům Zákazníka, je-li vyžadován, je umožněn pouze oprávněným zástupcům podpory IBM v souladu s principy segregace povinností. Ve vztahu k hostiteli pro mezilehlého správce "brány" používají pracovníci IBM dvouúrovňové ověření. Při přístupu k datům Zákazníka se pro všechna připojení používají šifrované kanály. Veškeré přístupy k datům Zákazníka a přesuny dat z nebo do hostitelského prostředí jsou zapisovány do protokolů. V rámci datových středisek podporujících tuto službu Cloud Service je zakázáno používání WIFI.

2.3 Integrita a dostupnost služeb

Úpravy operačního systému a aplikačního softwaru se řídí procesem řízení změn IBM. Změny v nastavení brány firewall rovněž podléhají procesu řízení změn a před implementací jsou přezkoumávány bezpečnostními pracovníky IBM. IBM monitoruje datová střediska 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Na podporu detekce a řešení potenciálního ohrožení zabezpečení systému je oprávněnými administrátory a dodavateli, kteří jsou třetími stranami, prováděno pravidelné interní i externí skenování ohrožení zabezpečení. Ve všech datových střediscích IBM jsou používány systémy na detekci malwaru (antivirové programy, detekce neoprávněného vniknutí a ochrana před ním, skenování ohrožení zabezpečení). Služby datových středisek IBM podporují řadu doručovacích protokolů pro přenos dat prostřednictvím veřejných sítí. Jedná se například o HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME a site-to-site VPN. Zálohovaná data určená pro uložení mimo pracoviště jsou před přenosem šifrována.

2.4 Protokolování aktivit

IBM uchovává protokoly aktivity pro systémy, aplikace, datová úložiště, middleware a zařízení síťové infrastruktury, které umožňují protokolovat aktivitu a jsou pro tento účel nakonfigurovány. Aktivita je protokolována v reálném čase do centrálních úložišť protokolů, což umožňuje minimalizovat pravděpodobnost neoprávněných zásahů, umožňuje centrální provádění analýzy, zasílání výstražných zpráv a tvorbu reportů. Aby se zabránilo neoprávněným zásahům, jsou data opatřena podpisem. Analýza protokolů se provádí v reálném čase prostřednictvím pravidelných analytických reportů umožňujících detekci abnormálního chování. Operátoři jsou upozorňováni na anomálie a v případě potřeby mohou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu telefonicky kontaktovat bezpečnostního specialistu.

2.5 Fyzické zabezpečení

IBM dodržuje standardy v oblasti fyzického zabezpečení, jejichž účelem je omezení neoprávněného fyzického přístupu do datových středisek IBM. Přístup do datových středisek je možný pouze omezenými přístupovými body, pro něž platí režim dvouúrovňového ověření a které jsou monitorovány sledovacími kamerami. Přístup je umožněn pouze oprávněným pracovníkům s povoleným přístupem. Operátoři ověří povolení k přístupu a vydají přístupovou kartu umožňující nezbytný přístup. Zaměstnanci, jimž byly vydány takové přístupové karty, musí odevzdat ostatní přístupové karty a po dobu jejich činnosti smí mít u sebe pouze přístupové karty pro přístup do datového střediska. Používání přístupových karet je evidováno. Návštěvníci, kteří nejsou pracovníky IBM, jsou při vstupu do budovy zaregistrováni a po budovách se pohybují v doprovodu. Zásobovací a nakládací oblasti a další místa, jimiž mohou do prostor vniknout neoprávněné osoby, jsou hlídány a izolovány.

2.6 Dodržování požadavků

IBM provádí ve svých datových střediscích vždy jednou ročně audit dle odvětvového standardu SSAE 16 (nebo ekvivalentní audit). IBM přezkoumává činnosti související se zabezpečením a ochranou soukromí z hlediska dodržování obchodních požadavků IBM. IBM pravidelně provádí hodnocení a prověřování, jejichž cílem je ověřit dodržování zásad zabezpečení informací. Zaměstnanci IBM a zaměstnanci dodavatelů absolvují jednou ročně školení pro zaměstnance zaměřené na zabezpečení a zvyšování povědomí o zabezpečení. Zaměstnancům jsou vždy jednou ročně připomínány jejich pracovní cíle a povinnosti ohledně dodržování etického obchodního chování, ochrany důvěrných informací a závazků IBM v oblasti zabezpečení.

3. Úroveň služeb (Service Level Agreement)

IBM poskytuje pro Cloud Service následující úroveň služeb, jak je specifikováno v Transakčním dokumentu. Úroveň služeb nepředstavuje záruku.

3.1 Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz u následující fakturace za Cloud Service.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatní u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý kalendářní měsíc v průběhu období poskytování Cloud Service, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.

- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s Cloud Service, ke kterému má Zákazník příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba Cloud Service není dostupná v důsledku:
- (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - (2) událostí či příčin, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - (3) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem Zákazníkem nebo administrace systému, příkazů nebo chyb programování Zákazníka, které brání poskytování obsahu nebo přístupu ke Cloud Service;
 - (4) narušení zabezpečení způsobeného Zákazníkem nebo jiného testování zabezpečení prováděného Zákazníkem; nebo
 - (5) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem.
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo úrovně služeb.

3.2 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 (jak je definováno níže v části Technická podpora) pro každou Událost, a to do 48 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání služby Cloud Service. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení.

Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.

- a. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent (12 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.
- b. U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu Kreditů za porušení úrovně dostupnosti služeb bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za službu bundled Service, 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.

3.3 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% 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 Cloud Service, který je platný pro Smluvní měsíc, na který se Nárok vztahuje, se slevou 50 %.

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 Měsíční smluvní období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 500 minut Odstávky = 42 700 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,8 % dostupnost během Smluvního měsíčního období
---	---

3.4 Další informace o této úrovni služeb

Tato úroveň služeb je dostupná pouze pro společnost Zákazníka a nevztahuje se na nároky uplatněné uživatelem Cloud Service ani na jakékoli beta verze nebo zkušební verze služeb. Úroveň služeb se vztahuje pouze na služby Cloud Service užívané v produktivním prostředí. Nevztahuje se na neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - IBM DemandTec Managed Cloud Preview nebo testování, obnovy po zhroucení systému, zajištění kvality a vývojového prostředí.

4. Oprávnění a informace o fakturaci

4.1 Definice

Následující pojmy mají význam uvedený níže:

Broker – označuje Zákazníka, který reprezentuje jednu nebo více Společností SP na pozici prodejního zástupce a který má na starosti pokrytí vedení nebo maloobchodu. Broker má oprávnění pro přístup ke Cloud Service s konkrétním Zahrnutým prodejcem pro konkrétní Kategorie produktu a pouze jménem konkrétních definovaných Zastoupených společností SP.

Zastoupená společnost spotřebitelských produktů (SP) – označuje Společnost SP, která využívá brokera pro reprezentaci při jednání s prodejci v souvislosti s plánováním propagačních akcí, odesíláním nabídek a jinými transakcemi.

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 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 v dolarech 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 prodloužením období.

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

4.2 Metriky poplatků

Služby Cloud Service jsou dostupné na základě jedné z 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 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 DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku, který je generován prodejem zahrnutých Kategorii produktu Zahrnutému prodejci.
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Příjem představuje Celkový prodej Výrobcem SP nebo Brokerem Prodejce.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Příjem je Celkový prodej Zahrnutého podniku Zahrnutému prodejci.

4.3 Poplatky za neúplný měsíc

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

5. Smluvní období a možnost prodloužení

5.1 Smluvní období

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). V průběhu smluvního období je Zákazník oprávněn zvýšit úroveň užívání Cloud Service. Chce-li tak učinit, musí se Zákazník obrátit na IBM nebo na Obchodního partnera IBM, a navýšení bude potvrzeno v Transakčním dokumentu.

5.2 Volby prodloužení smluvního období pro služby Cloud Service

V Transakčním dokumentu bude uvedeno, jaké z následujících možností se vztahují na prodloužení smluvního období Cloud Service.

5.2.1 Automatické prodloužení

Je-li prodloužení automatické, bude smluvní období Cloud Service automaticky prodlouženo o jeden rok, nebo o období rovnající se původnímu smluvnímu období, pokud Zákazník písemně nepožádal o ukončení alespoň 90 dní před datem ukončení platnosti smluvního období.

5.2.2 Pokračující fakturace

V případě pokračující fakturace bude mít Zákazník po ukončení smluvního období i nadále přístup ke službě Cloud Service a užívání mu bude fakturováno na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání Cloud Service a zastavit proces pokračující fakturace, musí 90 dní předem zaslat písemnou žádost o zrušení Cloud Service. Po zrušení budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do konce měsíce zrušení.

5.2.3 Požadavek prodloužení

Je-li pro prodloužení uvedena volba "ukončení", znamená to, že k datu ukončení smluvního období bude poskytování Cloud Service ukončeno a Zákazníkům přístup ke Cloud Service bude odstraněn. Pokud chce Zákazník pokračovat v užívání Cloud Service i po datu ukončení, musí si objednat nové registrační období.

6. Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována během Období registrace.

Provozní doba řádné telefonické a e-mailové podpory je následující:

- Severní a Jižní Amerika: 6:00 – 18:00, tichomořský čas, USA, pondělí až pátek
- Evropa: 8:00 – 17:00, SEČ, pondělí až pátek
- Asie: 8:00 – 17:00, japonský standardní čas, pondělí až pátek

Podpora po pracovní době

Podpora po pracovní době (mimo výše uvedenou řádnou provozní dobu) je dostupná během pracovních dní, víkendů a státních svátků pouze pro problémy se Závažností 1.

Zákaznická linka podpory: 1-866-460-0501

Přímá linka: 1-925-460-9120

Email: dtsupport@us.ibm.com

Webový portál podpory: <https://support.ibmcloud.com>

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 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

7. Další informace

7.1 Používání dat Zákazníka ze strany IBM

Během období registrace může IBM data Zákazníka využívat pro účely interního výzkumu a dolování dat, a to za předpokladu, že IBM nejprve odstraní všechny charakteristiky těchto dat Zákazníka, které mohou odhalit totožnost Zákazníka, nebo jakékoli důvěrné či proprietární aspekty interních obchodních procesů Zákazníka.

7.2 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.

7.3 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kde Zákazník využívá výhod služeb Cloud Service. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy uvedené v objednávce Zákazníka, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

7.4 Programy Hub and Spoke

Zákazník bere na vědomí, že všechny služby Cloud Services jsou nabízeny v rámci programu "Hub and Spoke", který je Zákazník oprávněn používat v kombinaci s konkrétním prodejcem. To znamená, že prodejce zapojený do programu udělil IBM omezenou nevýhradní licenci na užívání svých dat tak, jak je to vyžadováno k poskytování Cloud Services jeho obchodním partnerům pro SP. Používání Cloud Service nebo prodejních a produktových dat prodejců, kteří se účastní programu, pro jiné účely není povoleno. V případě Brokerů je použití dále omezeno na použití s konkrétními definovanými Zastoupenými společnostmi SP. V případě, že je smlouva prodejce zapojeného do programu s IBM z jakéhokoli důvodu ukončena, poskytne IBM Zákazníkovi poměrnou kompenzaci za předplacené nevyužité množství, a to na základě počtu celých měsíců zbývajících v období Zákazníka pro dotčenou službu Cloud Service, a právo Zákazníka na využívání Cloud Service zaniká. Nevyužité neúplné měsíce nebudou kompenzovány.