

## IBM DemandTec for Manufacturers

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku.

### 1. Storitve v oblaku

Ponudba storitev v oblaku je opisana v nadaljevanju. Navedba cen in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

#### 1.1 IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Assortment Optimization upošteva fizične lastnosti na ravni trgovine in potrebe kupcev za postopno analizo na ravni kosov in optimizacijske scenarije. Generira različne optimizacijske scenarije za različne cilje, kot sta izkoriščenost polic in optimizacija prodaje.

#### 1.2 IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program

IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program proizvajalcem z vrsto namizij omogoča analiziranje vedenja kupcev pri prodajalcih, ki so se naročili na različico za prodajalce produkta IBM DemandTec Shopper Insights, vključno s pogostostjo obiskov in nakupov ter nakupom produktov.

#### 1.3 IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program

IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Brokers in Program posrednikom omogoča analizo vedenja kupcev prodajalcev, ki so se naročili na različico za prodajalce IBM DemandTec Shopper Insights, vključno s pogostostjo obiskov in nakupov ter nakupom produktov z vrsto namizij.

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

IBM DemandTec Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program proizvajalcem in posrednikom omogoča, da avtomatizirajo in racionalizirajo predstavitve, pogajanja, izdajanje računov in uskladitev ponudb, ki jih pošiljajo sodelujočim prodajalcem v spletnem okolju.

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

IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program proizvajalcem in posrednikom omogoča, da avtomatizirajo in racionalizirajo vnos, pogajanja in uskladitev trženjskih promocij, ki jih pošiljajo sodelujočim prodajalcem v spletnem okolju. Program Advanced Deal Management vključuje podane ogleda produktov in arhive ponudb, ki omogočajo dostop in poročanje o kosih, ponudbah, računih in zaračunavanju. Program Advanced Deal Management vključuje dodatne zmogljivosti, ki olajšujejo postopek ponudbe, kar vključuje repliciranje ponudb, obvestila po e-pošti, razširjenost vidljivosti, sledenje sredstvom in izvoze ponudb.

### 2. Opis zaščite

#### 2.1 Varnostni pravilniki

IBM izvaja pravilnike o zasebnosti in varnosti, s katerimi so seznanjeni vsi IBM-ovi uslužbenci. IBM zahteva usposabljanje o zasebnosti in varnosti za zaposlene, ki podpirajo IBM-ove podatkovne centre. IBM ima ekipo za informacijsko varnost. IBM svoje pravilnike o varnosti in standarde vsako leto pregleda in na novo oceni. IBM obravnava varnostne dogodke v skladu s celovitim postopkom odziva na dogodke.

#### 2.2 Nadzor dostopa

Dostop do podatkov naročnika, če je ta potreben, je dovoljen samo pooblaščenim predstavnikom IBM-ove podpore, in sicer v skladu z načeli segregacije dolžnosti. IBM-ovo osebje uporablja dvostopenjsko preverjanje pristnosti v vmesnem gostitelju "prehoda" za upravljanje. Vse povezave za dostop do podatkov naročnika so šifrirani kanali. Vsi dostopi do podatkov naročnika in prenos podatkov v gostujoče okolje in iz njega se zapisujejo v dnevnik. V okviru IBM-ovih podatkovnih centrov, ki podpirajo storitve v oblaku, je uporaba WIFI-ja prepovedana.

## 2.3 Celovitost in razpoložljivost storitve

Spremembe operacijskih sistemov in programske opreme aplikacij ureja IBM-ov postopek upravljanja sprememb. Spremembe pravil požarnega zidu ureja tudi postopek upravljanja sprememb in jih pred uvedbo pregleda IBM-ovo varnostno osebje. IBM nadzoruje podatkovni center 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Pooblaščen skrbniki in drugi ponudniki redno izvajajo notranja in zunanja preverjanja ranljivosti, s čimer se odkriva in odpravlja potencialno izpostavljenost sistema nevarnostim. V vseh IBM-ovih podatkovnih centrih se uporabljajo sistemi za odkrivanje zlonamerne programske opreme (protivirusni programi, zaznavanje vdorov, preverjanje ranljivosti in preprečevanje vdorov). IBM-ove storitve podatkovnih centrov podpirajo različne protokole dostave podatkov za prenos podatkov prek javnih omrežij. Primeri: HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME in VPN med spletnimi mesti. Podatki varnostnih kopij, ki se shranjujejo zunaj lokacije, se pred transportom šifrirajo.

## 2.4 Beleženje aktivnosti

IBM hrani dnevnik svojih dejavnosti v zvezi s sistemi, aplikacijami, podatkovnimi viri, vmesno opremo in napravami omrežne infrastrukture, ki omogočajo aktivnosti beleženja in so konfigurirane za ta namen. Zaradi zmanjševanja možnosti posegov in da se omogoči centralna analiza, se opozarjanje in poročanje ter beleženje aktivnosti v centralne dnevniške vire izvajajo v realnem času. Zaradi preprečevanja posegov so podatki podpisani. Dnevnik se analizirajo v realnem času in prek periodičnih analitičnih poročil, ki zaznavajo odstopanja v delovanju. Operativno osebje je opozorjeno na odstopanja in se po potrebi obrne na strokovnjaka za varnost, ki je po telefonu dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

## 2.5 Fizična varnost

IBM ima določene standarde fizične varnosti, ki so zasnovani tako, da omejujejo nepooblaščen fizični dostop do IBM-ovih podatkovnih centrov. Do podatkovnih centrov vodi le omejeno število dostopnih točk, ki se nadzorujejo z dvostopenjskim preverjanjem pristnosti in nadzornimi kamerami. Dostop je dovoljen samo pooblaščenemu osebju, ki ima dovoljenje za dostop. Operativno osebje preveri dovoljenje in izda dostopno identifikacijsko priponko, s čimer se odobri potreben dostop. Zaposleni, ki se jim izdajo take identifikacijske priponke, morajo predati vse druge dostopne identifikacijske priponke in lahko imajo v času trajanja aktivnosti pri sebi samo dostopno identifikacijsko priponko za podatkovni center. Uporaba identifikacijskih priponk se zapisuje v dnevnik. Obiskovalci, ki niso uslužbenci IBM-a, se morajo ob prihodu v IBM-ove prostore prijaviti in dobijo spremstvo za ves čas prisotnosti v teh prostorih. Dostavna območja, nakladalne rampe in druge točke, kjer lahko nepooblaščen osebe vstopajo v IBM-ove prostore, so nadzorovani in izolirani.

## 2.6 Skladnost

IBM letno izvaja revizije v skladu s standardom panoge SSAE 16 (ali enakovredne) v svojih produkcijskih podatkovnih centrih. IBM preverja skladnost aktivnosti, povezanih z varnostjo in zasebnostjo, z IBM-ovimi poslovnimi zahtevami. IBM redno izvaja ocenjevanja in revizije, s katerimi preverja skladnost s pravilniki informacijske varnosti. IBM-ovi uslužbenci in uslužbenci dobaviteljev se vsako leto udeležujejo izobraževanj o varnosti in usposabljanj z namenom ozaveščanja. IBM vsako leto opomni osebje na cilje njihovega dela in njihovo odgovornost glede upoštevanja etičnega poslovnega vedenja, zaupnosti in IBM-ovih varnostnih obveznosti.

## 3. Pogodba o ravni storitev

IBM zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za storitve v oblaku, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva.

### 3.1 Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** – je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost bo uveljavljen v obliki knjiženja v dobro pri prihodnjem računu za stroške naročnine za storitve v oblaku.
- b. **Zahtevek** – je zahtevek, ki ga naročnik vloži pri IBM-u, kadar raven storitve v pogodbenem mesecu ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** – je vsak polni koledarski mesec v obdobju storitev v oblaku, ki se šteje od 00:00 po vzhodnoameriškem času prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnoameriškem času zadnjega dne v mesecu.

- d. **Nerazpoložljivost** – je obdobje, v katerem je produkcijski sistem, ki deluje za storitve v oblaku, za katero ima naročnik ustrezna dovoljenja, prenehal delovati. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem storitve v oblaku niso na voljo zaradi:
- (1) načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
  - (2) dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
  - (3) naročnikove nezmožnosti upoštevanja zahtevanih konfiguracij sistema in podprtih platform ali skrbništva nad sistemom naročnika, ukazov ali napak pri programiranju, ki zagotavljajo vsebino ali dostop do storitev v oblaku;
  - (4) naročnikove kršitve varnosti ali kakršnega koli preizkušanja varnosti, ki ga izvaja naročnik; ali
  - (5) IBM-ove skladnosti z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili naročnika ali tretje osebe za IBM v imenu naročnika.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

### 3.2 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo za vsak dogodek vložiti prijavo za podporo najvišje ravni resnosti, in sicer v 48 urah od trenutka, ko ugotovi, da je dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi.

Zahtevek za dobropis za razpoložljivost je treba predložiti naročnikovemu IBM-ovemu predstavniku za račune ali IBM-ovemu upravitelju za naročnikov uspeh najpozneje v treh (3) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca, v katerem je prišlo do zahtevka.

- a. Skupni dodeljeni dobropisi za razpoložljivost za posamezni pogodbeni mesec ne smejo presegati dvanajst odstotkov (12 %) ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za storitve v oblaku.
- b. Za storitve v oblaku v paketu (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj kot ena sama ponudba po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v oblaku v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev v oblaku. Naročnik lahko ob katerem koli danem času predloži le zahtevke, ki zadevajo eno posamezno storitev v oblaku v paketu.

### 3.3 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
97,00 %–99,00 %	2 %
95,00 %–96,99%	5 %
Manj kot 95,00 %	12 %

\* Če naročnik storitve v oblaku pridobi od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na osnovi takratne navedene cene za storitve v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: 500 minut skupne nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2 % stroška za razpoložljivost za 98,8 % razpoložljivost v pogodbenem mesecu
---	--

### 3.4 Druge informacije o tej pogodbi o ravni storitev

Ta pogodba o ravni storitev je na voljo le naročnikovemu podjetju in ne velja za zahtevke, ki jih predloži uporabnik storitev v oblaku, niti ne velja za storitve beta ali preizkusne storitve. Pogodba o ravni storitev velja samo za storitve v oblaku v produkcijski uporabi. Ne velja za neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje produkt IBM DemandTec Managed Cloud Preview ali preizkušanje, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoja okolja.

## 4. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 4.1 Definicije

Naslednji izrazi imajo spodaj navedene pomene:

**Posrednik** je naročnik, ki predstavlja eno ali več podjetij naročnikovega produkta kot prodajni zastopnik, ki pokriva glavne poslovalnice in/ali trgovine na drobno. Posrednik je pooblaščen za dostopanje do storitev v oblaku z določenim vključenim prodajalcem, za določene kategorije produktov in samo v imenu določenih imenovanih posredovanih podjetij naročnikovega produkta.

**Posredovano podjetje naročnikovega produkta** pomeni podjetje naročnikovega produkta, ki s posrednikom sodeluje pri obravnavanju predstavitve prodajalcem v povezavi z načrtovanjem promocij, predložitvijo ponudb in drugimi transakcijami.

**Naročnikovi produkti** so vsak izdelek ali njegova komponenta, ki je proizvedena ali distribuirana za neposredno prodajo naročniku. "Naročnikovi produkti" na primer vključujejo oblačila in obutev, hrano in pijačo, produkte za dom in osebno nego, potrošno blago, & gospodinjske aparate, potrošno netrajno blago, posebne produkte in produkte za nego hišnih živali, vendar ne vključujejo avtomobilov, letal, finančnih instrumentov, storitev ali hiš.

**Vključeno poslovanje** pomeni oddelek, poslovno enoto ali kanal (na primer fizične trgovine v primerjavi s spletnim trgovanjem), v povezavi s katerimi se naročnik naroči na storitve v oblaku.

**Vključeno geografsko območje** je geografsko območje, v katerem se naročnik naroči na storitve v oblaku.

**Prodajalec** pomeni naročnika, ki sodeluje pri prodaji naročnikovih produktov v majhnih ali posameznih lotih za naročnikovo neposredno potrošnjo.

**Skupna prodaja** pomeni bruto prodajo v dolarjih pravne osebe, ki se naroča na storitve v oblaku, ki izhajajo iz prodaje produktov, ki se prodajajo v okviru vključenega poslovanja v zadnjih dvanajstih polnih mesecih pred začetnim obdobjem ali podaljšanjem obdobja.

Uporabljeni izrazi, ki niso določeni v tem dokumentu, so določeni v pogodbi za storitve v oblaku.

### 4.2 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določena v transakcijskem dokumentu:

- Milijon enot za pretvorbo prihodka (MRCU)** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Enota za pretvorbo prihodka je merska enota količine prihodka, povezane s storitvami v oblaku, pri čemer je neodvisna od valute. Količine prihodka za določeno valuto je treba pretvoriti v RCU-je v skladu s tabelo za pretvorbo enot ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Vsako pooblastilo MRCU predstavlja milijon RCU-jev. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila MRCU za pokritje količine prihodka, ki jo obdelujejo ali upravljajo storitve v oblaku v obdobju merjenja, podanega v dokazilu o upravičenosti.
- Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

Opomba: definicija/obseg prihodka se razlikuje glede na posamezne storitve v oblaku, kot so opisane v nadaljevanju:

Storitve v oblaku	Definicija prihodka
IBM DemandTec Assortment Optimization for Manufacturers on Cloud in Program	Prihodek je skupna prodaja vključenega poslovanja, ki jo generira prodaja vključenih kategorij produkta vključenemu prodajalcu.

Storitve v oblaku	Definicija prihodka
IBM DemandTec Shopper Insights for Manufacturers on Cloud in Program IBM DemandTec Shopper Insights for Brokers in Program	Prihodek je skupna prodaja proizvajalca CPG ali posrednika pri prodajalcu.
IBM DemandTec Advanced Deal Management for Manufacturers and Brokers on Cloud in Program	Prihodek je določen kot skupna prodaja vključenega poslovanja vključenemu prodajalcu.

#### 4.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni stroški, kot so določeni v transakcijskem dokumentu, so lahko ocenjeni na sorazmerni osnovi.

### 5. Trajanje in možnosti podaljšanja

#### 5.1 Trajanje

Trajanje storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v potrdilu o upravičenosti. V času trajanja pogodbe lahko naročnik poveča raven uporabe storitev v oblaku tako, da se obrne na IBM ali IBM-ovega poslovnega partnerja, in povečanje bo potrjeno v transakcijskem dokumentu.

#### 5.2 Možnosti podaljšanja trajanja storitev v oblaku

Možnost podaljšanja storitev v oblaku je v transakcijskem dokumentu podana z enim od naslednjih načinov.

##### 5.2.1 Samodejno podaljšanje veljavnosti

Če je podaljšanje samodejno, se iztekajoče obdobje storitev v oblaku samodejno podaljša za obdobje enega leta ali obdobje, enako izvornemu obdobju, če naročnik vsaj 90 dni pred datumom zapadlosti prekinitve ni zahteval v pisni obliki.

##### 5.2.2 Neprekinjeno zaračunavanje

Če je določeno neprekinjeno zaračunavanje, ima naročnik neprekinjen dostop do storitev v oblaku po koncu obdobja trajanja in se mu uporaba storitev v oblaku neprekinjeno zaračunava. Če želi naročnik prenehati uporabljati storitve v oblaku in ustaviti proces neprekinjenega zaračunavanja, mora poslati pisno obvestilo o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Naročniku bodo zaračunani morebitni neporavnani stroški za dostop do konca meseca, v katerem preklic stopi v veljavo.

##### 5.2.3 Zahtevano podaljšanje

Če določena vrsta podaljšanja "prekinitve", se storitve v oblaku prekinejo ob koncu naročniškega obdobja in hkrati se prekine tudi naročnikov dostop. Če želi naročnik uporabljati storitve v oblaku dlje od določenega končnega datuma, mora poslati naročilo za nakup novega naročniškega obdobja.

### 6. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo ves čas naročniškega obdobja.

#### Delovni čas telefonske in e-poštne podpore je naslednji:

- Severna in Južna Amerika: od ponedeljka do petka med 6:00 in 18:00 uro po severnoameriškem pacifiškem času
- Evropa: od ponedeljka do petka med 8:00 in 17:00 uro po evropskem centralnem času
- Azija: od ponedeljka do petka od 8:00 do 17:00 ure po japonskem standardnem času

#### Podpora zunaj delovnega časa:

Podpora zunaj delovnega časa je na voljo samo za težave z najvišjo ravnjo resnosti ob delovnih dneh, vikendih in praznikih.

Telefonska številka podpore: 1-866-460-0501

Neposredna linija: 1-925-460-9120

E-pošta: [dtsupport@us.ibm.com](mailto:dtsupport@us.ibm.com)

Spletni portal za podporo: <https://support.ibmcloud.com>

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	<b>Kritični vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba poslovne funkcije storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas M-F
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas M-F
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas M-F

## 7. Dodatne informacije

### 7.1 IBM-ova uporaba naročnikovih podatkov

IBM lahko tekom naročniškega obdobja naročnikove podatke uporablja za notranje raziskave in namene rudarjenja podatkov, če IBM najprej odstrani vse značilnosti takšnih naročnikovih podatkov, ki bi lahko razkrile identiteto ali kakršne koli zaupne ali lastniške vidike naročnikovih notranjih poslovnih procesov.

### 7.2 Obvestilo o zasebnosti

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira podatke naročnika (njegovih uslužbencev in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM to izvaja z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih podatkov za zgoraj navedene namene znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov glede dostopa, posodobitve, popravljanja ali izbrisa njihovih zbranih podatkov.

### 7.3 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Morebitne datjave se zaračunajo na podlagi lokacij, kjer naročnik prejema storitve v oblaku. IBM bo zaračunal datjave na podlagi poslovnega naslova, navedenega ob naročilu storitev v oblaku, razen če naročnik IBM-u posreduje drugačne podatke. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoča morebitne spremembe.

### 7.4 Programi "Hub and Spoke"

Naročnik potrjuje, da je vsaka storitev v oblaku ponujena kot del programa "Hub and Spoke" za naročnikovo uporabo samo z določenim prodajalcem. To pomeni, da je sodelujoči prodajalec IBM-u odobril omejeno, neizključno licenco za uporabo podatkov tega prodajalca, ki so zahtevani za zagotovitev storitev v oblaku njegovim trgovskim partnerjem naročnikovih produktov. Uporaba storitev v oblaku ali podatkov sodelujočih prodajalcev o prodaji in produktu za kateri koli drugi namen ni dovoljena. V primeru posrednikov je uporaba še nadalje omejena za uporabo s posebej imenovanimi posredovanimi podjetji naročnikovih produktov. Če se pogodba sodelujočega prodajalca z IBM-om iz kakršnega koli razloga odpove, bo IBM naročniku sorazmerno povrnil neizkoriščen znesek, ki ga je naročnik plačal vnaprej na podlagi števila celih mesecev, ki preostajajo v naročnikovem obdobju za zadevne storitve v oblaku, in naročnikova pravica za uporabo storitev v oblaku bo prenehala. Za neporabljene delne mesece ne bo povračila.