

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkt:

- IBM Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Definitioner

Følgende udtryk defineres som angivet nedenfor:

Detailvirksomhed – betyder en Kunde, som driver virksomhed med salg af Forbrugsvarer i små eller individuelle partier direkte til forbrugeren.

Forbrugsvarer – betyder en vare eller en del af en vare, som produceres eller distribueres med henblik på direkte salg til en forbruger. Forbrugsvarer kan f.eks. være varer inden for beklædning og sko, føde- og drikkevarer, personlig pleje, varige forbrugsgoder og husholdningsapparater, ikke-varige forbrugsgoder, udstyr til kæledyr. Forbrugsvarer omfatter ikke f.eks. biler, fly, finansielle instrumenter, serviceydelser eller huse.

Forbrugsvarevirksomhed – betyder en Kunde, der fremstiller Forbrugsvarer.

Mægler – betyder en Kunde, der repræsenterer en eller flere Forbrugsvarevirksomheder som salgsagent, og som håndterer dækningen af Forbrugsvarevirksomhedens hovedkvarter og/eller detailvirksomhed. En Mægler har tilladelse til at tilgå IBM SaaS-produktet med en bestemt Omfattet Detailvirksomhed – for bestemte Produktkategorier – og kun på vegne af specifikke, navngivne Mæglerrepræsenterede Forbrugsvarevirksomheder.

Mæglerrepræsenteret Forbrugsvarevirksomhed – betyder en Forbrugsvarevirksomhed, som indgår aftale med en Mægler om at håndtere repræsentationen af virksomheden over for detailvirksomheder i forbindelse med planlægning af kampagner, fremsendelse af tilbud og andre transaktioner.

Omfattet Detailvirksomhed – betyder den Detailvirksomhed eller de Detailvirksomheder, med hvem Forbrugsvarekunden har tegnet abonnement om brugen af det pågældende IBM SaaS-produkt.

Omfattet Forretning – betyder den division, forretningsenhed eller kanal (for eksempel en fysisk butik versus onlinebutik), i forbindelse med hvilken Kundens abonnement på IBM SaaS-produktet skal bruges.

Omfattet Geografisk Område – betyder det geografiske område, i hvilket Kundens abonnement på IBM SaaS-produktet skal bruges.

Produktkategorier – betyder en gruppe af produkter (også kendt som varer eller SKU (Stock Keeping Units)), der opfylder det samme kundebehov, eller som er indbyrdes relateret eller kan erstatte hinanden indbyrdes. Produkter, der er placeret sammen i samme kategori, skal kunne håndteres rent logistisk på lager. Den endelige beslutning om, hvad der udgør en "Produktkategori", sker i henhold til IBM's rimelige skøn.

Samlet Salg – betyder bruttosalg, eksklusivt gældende omsætningsafgift, hos den juridiske enhed, der abonnerer på IBM SaaS-produktet. Bruttosalg skal stamme fra salget af produkter solgt af den Omfattede Forretning og være baseret på den senest rapporterede periode på 12 måneder forud for den første aftaleperiode eller fornyelsen af aftaleperioden. IBM kan foretage en ny beregning af Samlet Salg, hvis der forekommer ikke-organisk vækst i den Omfattede Forretning som resultat af en fusion eller et opkøb. Kunden skal straks informere IBM om fusioner eller opkøb, som påvirker den Omfattede Forretnings Samlede Salg.

Udtryk med stort begyndelsesbogstav, som ikke er defineret i disse Vilkår for brug, er defineret i Aftalen.

3. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet er tilgængelig i henhold til den betalingsmåling, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

- a. **Milliard Omsætningskonverteringsenheder (BRCU – Billion Revenue Conversion Unit)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Omsætningskonverteringsenhed (RCU – Revenue Conversion Unit) er en valutaafhængig måleenhed for et omsætningsbeløb, som er relevant for IBM SaaS-produktet. Valutaspecifikke omsætningsbeløb skal konverteres til RCU'er i henhold til tabellen Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). En BRCU-rettighed repræsenterer én Milliard (10 i 9.) RCU'er. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange BRCU-brugsrettigheder til at kunne dække Omsætningen, som defineret nedenfor.
- b. **Million Omsætningskonverteringsenheder (MRCU – Million Revenue Conversion Unit)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Omsætningskonverteringsenhed (RCU – Revenue Conversion Unit) er en valutaafhængig måleenhed for et omsætningsbeløb, som er relevant for IBM SaaS-produktet. Valutaspecifikke omsætningsbeløb skal konverteres til RCU'er i henhold til tabellen Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Hver MRCU-brugsrettighed repræsenterer en million RCU'er. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange MRCU-brugsrettigheder til at kunne dække Omsætningen, som defineret nedenfor.
- c. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelse kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

Bemærk: Omsætning defineres forskelligt i de forskellige IBM SaaS-produkter, som beskrevet nedenfor:

IBM SaaS	Definition af Omsætning
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Omsætning er den Omfattede Forretnings Samlede Salg, som er genereret via salg af inkluderede Produktkategorier til den Omfattede Detailvirksomhed.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Omsætning er den Omfattede Forretnings Samlede Salg, som er genereret via salg af inkluderede Produktkategorier til den Omfattede Detailvirksomhed.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Omsætning defineres som den Omfattede Forretnings Samlede Salg til det Omfattede Geografiske Område.

4. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

4.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

5. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

6. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktionaliteten kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning.	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

7.1 Hub and spoke-programmer

Kunden er indforstået med, at hvert IBM SaaS-produkt tilbydes som del af et "Hub and spoke"-program, som Kunden udelukkende må benytte sammen med en bestemt detailvirksomhed. Det vil sige, at den deltagende detailvirksomhed har givet IBM en begrænset, ikke-eksklusiv licens til at bruge detailvirksomhedens data i det omfang, det er nødvendigt for at levere IBM SaaS-produktet til Forbrugsvarehandelspartnerne. Det er ikke tilladt at bruge IBM SaaS-produktet eller salgs- og produktdata fra den deltagende detailvirksomhed til noget andet formål. I forbindelse med Mæglere er brugen yderligere begrænset til brug sammen med en bestemt Mæglerrepræsenteret Forbrugsvarevirksomhed. Hvis en deltagende detailvirksomheds aftale med IBM ophører, uanset grund, skal IBM give Kunden en forholdsmæssig refusion af Kundens ikke-benyttede, forudbetalte beløb, baseret på det antal hele måneder, der resterer i løbetiden for det relevante IBM SaaS-produkt, og Kunden har herefter ikke længere ret til at benytte det pågældende IBM SaaS-produkt. Kunden modtager ingen refusion for ikke-benyttede dele af måneder.

7.2 IBM's brug af Kundedata

IBM må benytte Kundedata til intern forskning, test og udvikling i et ikke-produktionsmiljø. Det er dog en forudsætning, at IBM først fjerner alle kendetegn fra Kundedataene, som kan afsløre Kundens identitet eller beskyttede forretningsprocesser. Kunden kan vælge, at Kundens data ikke må benyttes til sådanne ikke-produktionsformål, ved at kontakte Technical Support.

7.3 Brug af personoplysninger

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler oplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen mellem IBM og Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har samtykke tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og vil overholde gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede oplysninger.

7.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

Bilag A

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers inddrager fysiske egenskaber på butiksniveau og den handlendes behov i en inkrementel analyse på vareniveau og i optimeringsscenarier. Det genererer flere optimeringsscenarier for forskellige målsætninger, f.eks. hyldeudnyttelse og salgsoptimering.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers giver Mæglerne mulighed for via en række dashboards at analysere adfærden hos de personer, der handler hos de detailvirksomheder, som abonnerer på detailversionen af IBM Shopper Insights, herunder indkøbsture, indkøbshyppighed og produktkøb.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers giver producenterne mulighed for via en række dashboards at analysere adfærden hos de personer, der handler hos de detailvirksomheder, som abonnerer på detailversionen af IBM Shopper Insights, herunder indkøbsture, indkøbshyppighed og produktkøb.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers giver producenter og mæglere mulighed for at automatisere og strømline præsentationer, forhandlinger, fakturering og afstemning af handler, de sender til deltagende detailvirksomheder, i et webbaseret miljø.

5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers giver producenter og mæglere mulighed for at automatisere og strømline input til, forhandling om og afstemning af kampagner, de sender til deltagende detailvirksomheder i et webbaseret miljø. Advanced Deal Management inkluderer producentspecifikke produktoversigter samt arkiver over handelsaftaler, der giver adgang til og muliggør rapportering på tværs af produkter, handelsaftaler, fakturaer og fakturering. Advanced Deal Management omfatter flere funktioner, som letter handelsaftaleprocessen, herunder replikering af handelsaftaler, e-mailvarsler, udvidet synlighed, sporing af finansiering og eksport af handelsaftaler.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Servicemål (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Servicemål ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at en SLA ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - (1) Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - (2) Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse;
 - (3) Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - (4) Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
 - (5) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 48 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Servicemål (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 12 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

3. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Under 95,00 %	12 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability Credit for en Tilgængelighed på 98,8 % i den Kontraherede Måned
--	---

4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveserviceydelser.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.