

# Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

---

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «Modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «Modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les Modalités générales et les présentes Modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés Logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- 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. Définitions

Les termes qui suivent ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous.

**Biens de consommation** – Tout article ou composant d'un article qui est produit ou distribué aux fins de vente directe à un consommateur. Le terme «Biens de consommation» englobe, par exemple, les vêtements et les chaussures, les produits alimentaires et les boissons, les soins à domicile et personnels, les biens de consommation durables et les appareils domestiques, les biens de consommation non durables, les produits spécialisés, les soins aux animaux domestiques, mais n'inclut pas les automobiles, les avions, les instruments financiers, les services ou les maisons.

**Catégorie de produit** – Groupe de produits (aussi appelés articles ou unités de gestion des stocks [UGS]) qui répondent à un besoin semblable du consommateur ou qui sont interreliés ou interchangeables. Les produits qui se trouvent dans une même catégorie doivent pouvoir être gérés de manière logistique en magasin. La décision définitive en ce qui a trait à la détermination de ce qui constitue une «Catégorie de produit» est laissée à la discrétion raisonnable d'IBM.

**Chiffre d'affaires global** – Chiffre d'affaires brut réalisé par l'entité juridique qui s'abonne au Logiciel-service IBM, exception faite des taxes applicables, qui est issu de la vente de produits par l'Entreprise incluse au cours des douze (12) derniers mois complets avant la période contractuelle initiale ou le renouvellement de la période contractuelle. IBM peut recalculer le Chiffre d'affaires global si une partie de la croissance de l'Entreprise incluse n'est pas une croissance interne, en raison d'une fusion ou d'une acquisition. Le Client doit aviser sans délai IBM des fusions ou des acquisitions qui ont une incidence sur le Chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse.

**Détaillant** – Client qui vend des Biens de consommation en petits lots ou en lots individuels aux fins de consommation directe par le consommateur.

**Détaillant inclus** – Détaillant qui s'abonne de pair avec l'Entreprise de biens de consommation en vue d'utiliser le Logiciel-service IBM pertinent.

**Entreprise de biens de consommation** – Client qui produit des Biens de consommation.

**Entreprise de biens de consommation représentée** – Entreprise de biens de consommation qui engage un Représentant pour la représenter auprès des détaillants pour la planification des promotions, la soumission d'offres et d'autres transactions.

**Entreprise incluse** – Division, unité commerciale ou type d'entreprise (p. ex., un magasin physique par rapport à un commerce électronique en ligne) en lien avec lequel le Client s'abonne pour utiliser le Logiciel-service IBM.

**Représentant** – Client qui représente une ou plusieurs Entreprises de biens de consommation, en tant qu'agent de vente, et qui assume son rôle au niveau du siège social ou de la vente au détail. Un Représentant est autorisé à accéder au Logiciel-service IBM avec un Détaillant inclus spécifique, pour des Catégories de produits spécifiques et seulement au nom des Entreprises de biens de consommation spécifiques qui sont désignées.

**Zone géographique incluse** – Zone dans laquelle le client s'abonne pour utiliser le Logiciel-service IBM.

Les termes ayant une majuscule initiale qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions d'utilisation ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

### 3. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Milliard d'unités de conversion de revenus (BRCU)** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Unité de conversion de revenus est une mesure correspondant à un montant de Revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Les montants de Revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en unités de conversion de revenus (RCU) conformément au tableau de conversion fourni à l'adresse ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Chaque autorisation en BRCU représente un milliard d'unités de conversion de revenus (soit 10 à la puissance 9). Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations en BRCU pour couvrir le montant des Revenus (comme défini ci-dessous).
- b. Un **Million d'unités de conversion de revenus (MRCU)** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Unité de conversion de revenus est une mesure correspondant à un montant de Revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Les montants de Revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en unités de conversion de revenus (RCU) conformément au tableau de conversion fourni à l'adresse ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Chaque autorisation en MRCU représente un million de RCU. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations en MRCU pour couvrir le montant des Revenus (comme défini ci-dessous).
- c. Un **Mandat** est une mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

Remarque : La définition et l'étendue du sens du terme Revenus diffèrent pour l'offre de Logiciel-service IBM particulière décrite ci-dessous :

Logiciel-service IBM	Définitions de Revenus
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Le terme Revenus correspond au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse qui est généré par la vente des Catégories de produits incluses à un Détaillant inclus.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Le terme Revenus correspond au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse qui est généré par la vente des Catégories de produits incluses à un Détaillant inclus.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Le terme Revenus correspond au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse dans la Zone géographique incluse.

## 4. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un Document transactionnel.

### 4.1 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

## 5. Période d'abonnement et options de renouvellement

La Période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

## 6. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fournie par courriel, sur des forums en ligne et dans un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le manuel d'assistance sur les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes, ainsi que sur les autres moyens et processus de communication utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## **7. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM**

### **7.1 Programmes de type «étoile et satellites»**

Le Client reconnaît que chaque Logiciel-service IBM est offert dans le cadre d'un programme de type «étoile et satellites», dans le cadre duquel le Client peut utiliser le Logiciel-service en question uniquement avec un Détaillant spécifique. Cela signifie que le Détaillant participant a accordé à IBM une permission limitée et non exclusive qui l'autorise à se servir des données du Détaillant de la manière requise pour fournir le Logiciel-service IBM à ses partenaires commerciaux pour les Biens de consommation. Il est interdit d'utiliser à toute autre fin le Logiciel-service IBM ou les données sur les ventes et les produits des Détaillants participants. Dans le cas des Représentants, l'utilisation est restreinte encore davantage, en se limitant aux Entreprises de biens de consommation spécifiques qui sont désignées. Advenant la résiliation du contrat d'un Détaillant participant avec IBM, pour quelque raison que ce soit, IBM accordera au Client un remboursement au prorata des montants inutilisés payés à l'avance par le Client, en se basant sur le nombre de mois complets qui reste dans la Période contractuelle du Client pour le Logiciel-service pertinent. Le droit d'utilisation du Logiciel-service IBM en question sera alors révoqué. Aucun remboursement ne sera accordé pour les mois partiels inutilisés.

### **7.2 Utilisation des Données du Client par IBM**

IBM peut utiliser les Données du Client à l'interne, aux fins de recherches, de test et de développement dans un environnement hors production, dans la mesure où IBM retire d'abord de ces données toutes les caractéristiques susceptibles de révéler l'identité du Client ou les processus internes exclusifs du Client. Le Client peut choisir de ne pas autoriser l'utilisation de ses données à de telles fins dans un environnement hors production. Pour ce faire, il lui suffit de communiquer avec le service d'assistance technique.

### **7.3 Avis sur le traitement des renseignements personnels**

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

### **7.4 Emplacements bénéficiaires**

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur le ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

## Appendice A

### 1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

Le Logiciel-service IBM Assortment Optimization for Manufacturers prend en compte les propriétés physiques du magasin et les besoins des magasiniers pour effectuer une analyse différentielle et créer des scénarios d'optimisation au niveau des articles. Il crée de multiples scénarios d'optimisation pour divers objectifs, comme l'utilisation des étagères et l'optimisation des ventes.

### 2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

Le Logiciel-service IBM Shopper Insights for Brokers permet aux Représentants d'analyser le comportement des magasiniers des Détaillants qui se sont abonnés à la version pour la vente au détail du Logiciel-service IBM Shopper Insights, y compris leurs déplacements, leur fréquence d'achat et leurs achats de produits, en se servant d'une série de tableaux de bord.

### 3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

Le Logiciel-service IBM Shopper Insights for Manufacturers permet aux Fabricants d'analyser le comportement des magasiniers des Détaillants qui se sont abonnés à la version pour la vente au détail du Logiciel-service IBM Shopper Insights, y compris leurs déplacements, leur fréquence d'achat et leurs achats de produits, en se servant d'une série de tableaux de bord.

### 4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

Le Logiciel-service IBM Deal Management for Manufacturers permet aux Fabricants et aux Représentants d'automatiser et de simplifier les présentations, les négociations, la facturation et le bilan des transactions qu'ils envoient aux Détaillants participants dans un environnement Web.

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

Le Logiciel-service IBM Advanced Deal Management for Manufacturers permet aux Fabricants et aux Représentants d'automatiser et de simplifier l'entrée, la négociation et le bilan des promotions commerciales qu'ils envoient aux Détaillants participants dans un environnement Web. Ce Logiciel-service incorpore des vues sur les produits spécifiées par le fabricant, ainsi que des archives sur les transactions qui permettent d'accéder à de l'information et de produire des rapports sur les articles, les transactions, les factures et la facturation. Il comprend aussi des fonctions supplémentaires pour faciliter le processus transactionnel, comme la duplication de transactions, des alertes par courriel, une visibilité accrue, le suivi des fonds et l'exportation de transactions.

## Annexe B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

La version de cette Entente de niveau de service qui s'applique est celle qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

### 1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Le crédit pour la disponibilité s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'un rabais sur une future facture des frais d'abonnement au Logiciel-service.
- b. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - (1) Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - (2) événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophe naturelle, pannes du réseau Internet, maintenance d'urgence, etc.);
  - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - (4) Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - (5) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

### 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les quarante-huit (48) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité sont calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder douze pour cent (12 %) du (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

### 3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
97 % à 99 %	2 %
95 % à 96,99 %	5 %
Moins de 95 %	12 %

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinq cents (500) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 98,8 % au cours du Mois de la période contractuelle
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Cette même Entente de niveau de service ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements hors production, notamment, les environnements de test, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM