

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- 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 suivants sont définis comme suit :

Courtier : désigne un Client représentant une ou plusieurs Sociétés CP comme agent commercial traitant la couverture des transactions au siège social et/ou au détail. Un Courtier est autorisé à accéder à l'Offre IBM SaaS avec un Détaillant inclus particulier, pour des Catégories de Produit spécifiques, et uniquement au nom des Sociétés CP avec Courtier spécifiques.

Société CP avec Courtier : désigne une Société CP qui engage un Courtier pour gérer sa représentation auprès des détaillants en rapport avec la planification des promotions, la soumission d'offres et d'autres transactions.

Biens de consommation : désignent tout article ou composant d'un article, produit ou distribué à des fins de vente directe à un consommateur. A titre d'exemple, les « Biens de consommation » incluent les vêtements et les chaussures, l'alimentation et les boissons, les produits d'entretien et d'hygiène, les produits non durables de consommation, les produits spécialisés et les produits pour animaux de compagnie, à l'exclusion des voitures, avions, instruments financiers, services ou logements.

Société CP : désigne un Client qui produit des Biens de consommation.

Entreprise incluse : désigne la division, l'unité commerciale ou le canal (par exemple, magasins physiques ou commerce en ligne) en rapport avec lequel le Client souscrit à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

Zone géographique incluse : désigne la zone géographique dans laquelle le Client souscrit à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

Détaillant inclus : désigne le ou les Détaillants auprès desquels la Société CP souscrit à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS concernée.

Catégorie de Produit : désignent un groupe de produits (également appelés articles ou Unités de stockage (SKU)) répondant à un besoin de consommation similaire et reliés entre eux ou substituables. Les produits placés ensemble dans la même catégorie doivent être logistiquement gérables en magasin. La détermination définitive des composants d'une « Catégorie de Produit » sera soumise à la discrétion raisonnable d'IBM.

Détaillant : désigne un Client engagé dans la vente de Biens de consommation en lots de petite taille ou individuels à des fins d'utilisation par le consommateur.

Ventes totales : désignent le montant brut des ventes, à l'exclusion de la taxe de vente applicable, de l'entité juridique souscrivant à l'Offre IBM SaaS, qui est dérivé de la vente des produits vendus par l'Entreprise incluse sur la base de la période des douze derniers mois complets avant la durée initiale ou le renouvellement de la durée. IBM peut recalculer le montant des Ventes Totales en l'absence de croissance non organique de l'Entreprise incluse par suite d'une fusion ou d'une acquisition. Le Client informera IBM dans les meilleurs délais des fusions ou acquisitions ayant une incidence sur le montant des Ventes Totales de l'Entreprise incluse.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions d'Utilisation sont définis dans le Contrat.

3. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est disponible en fonction de l'unité de mesure indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Unité de Conversion de Recettes en Milliard (ci-après « BRCU »)** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Unité de Conversion de Revenus est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Revenus lié à l'Offre IBM SaaS. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau de conversion d'unités (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Chaque droit à une BRCU représente un Milliard (10 puissance 9) de RCU. Des droits BRCU suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant des Recettes définies ci-dessous.
- b. **Unité de Conversion de Recettes en Million (ci-après « MRCU »)** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Unité de Conversion de Revenus est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Revenus lié à l'Offre IBM SaaS. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau de conversion d'unités (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Chaque droit d'utilisation MRCU représente un million de RCU. Des droits MRCU suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant des Recettes définies ci-dessous.
- c. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

Remarque : La définition/le périmètre des Recettes varie selon l'Offre IBM SaaS particulière décrite ci-dessous :

Offre IBM SaaS	Définition des Recettes
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise incluse, qui sont générées par les ventes de Catégories de Produit incluses aux Détaillants inclus.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise incluse, qui sont générées par les ventes de Catégories de Produit incluses aux Détaillants inclus.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise incluse dans la Zone Géographique incluse.

4. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

4.1 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

6. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le manuel IBM Software as a Service Support Handbook.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

7. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

7.1 Programmes Hub and Spoke

Le Client reconnaît que chacune des Offres IBM SaaS est proposée dans le cadre d'un programme « Hub and Spoke » à utiliser par le Client exclusivement avec un détaillant spécifique. En d'autres termes, le détaillant participant a octroyé à IBM une licence non exclusive limitée pour utiliser les données de ce détaillant requises pour fournir l'Offre IBM SaaS à ses partenaires commerciaux CP.

L'utilisation de l'Offre IBM SaaS ou des données de vente et de produit du détaillant participant à toute autre fin n'est pas autorisée. Dans le cas des Courtiers, l'utilisation est également limitée aux Sociétés CP avec Courtier nommées. En cas de résiliation du contrat d'un détaillant participant avec IBM pour une raison quelle qu'elle soit, IBM remboursera au Client au prorata les montants non utilisés payés d'avance par le Client en fonction du nombre de mois complets restant dans la durée de l'Offre IBM SaaS impactée du Client et le droit d'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client prendra fin. Il n'y aura aucun remboursement pour les mois partiels non utilisés.

7.2 Utilisation des Données Client par IBM

Les Données Client pourront être utilisées par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement de non-production, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques qui pourraient révéler l'identité ou les processus métier propriétaires du Client. Le Client peut choisir que ses données ne soient pas utilisées à ces fins de non-production, en prenant contact avec le service de support technique.

7.3 Mention de Confidentialité

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM d'améliorer l'acquis utilisateur et/ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations collectées.

7.4 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

Annexe A

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

IBM Assortment Optimization for Manufacturers prend en compte les propriétés physiques de niveau magasin ainsi que les besoins des clients en matière de scénarios d'optimisation et d'analyse incrémentielle de niveau article. Il génère plusieurs scénarios d'optimisation pour différents objectifs tels que l'optimisation de la mise en rayon et des ventes.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

IBM Shopper Insights for Brokers permet aux Courtiers d'analyser le comportement des clients des détaillants qui ont souscrit à la version de détail d'IBM Shopper Insights, y compris, les visites, la fréquence d'achat et les produits achetés par le biais d'une série de tableaux de bord.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

IBM Shopper Insights for Manufacturers permet aux fabricants d'analyser le comportement des clients des détaillants qui ont souscrit à la version de détail d'IBM Shopper Insights, y compris, les visites, la fréquence d'achat et les produits achetés par le biais d'une série de tableaux de bord.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

IBM Deal Management for Manufacturers permet aux fabricants et aux courtiers d'automatiser et de rationaliser les présentations, les négociations, la facturation et le rapprochement des offres qu'ils envoient aux détaillants participants dans un environnement Web.

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

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers permet aux fabricants et aux courtiers d'automatiser et de rationaliser l'entrée, la négociation et le rapprochement des promotions commerciales qu'ils envoient aux détaillants participants dans un environnement Web. Advanced Deal Management incorpore des vues de produit définies par le fabricant, ainsi que des archives d'offres qui permettent l'accès et la génération de rapports au niveau des articles, des offres et des factures. Advanced Deal Management incorpore des fonctionnalités supplémentaires facilitant le déroulement des offres, y compris, la réplique des offres, les alertes e-mail, la visibilité étendue, le suivi du financement et les exportations d'offre.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un SLA n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - (4) non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un Niveau de Service.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 48 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du SLA Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.
- d. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS

prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.

- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser douze pour cent (12 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS concernée.

3. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
97,00 % à 99,00 %	2 %
95,00 % à 96,99 %	5%
Inférieure à 95,00 %	12 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= 2 % de Crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	---

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements non destinés à la production, y compris et de façon non limitative, aux environnements de test, de Reprise après Incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.