

# IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

---

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

### 1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Definities

De volgende termen hebben de onderstaande betekenissen:

**Tussenpersoon** – betekent een Klant die een of meer CP Bedrijven vertegenwoordigt als verkoopagent en die de dekking van het hoofdkantoor en/of de detailhandel afhandelt. Een Tussenpersoon is gemachtigd zich toegang tot de IBM SaaS te verschaffen met een specifieke Inbegrepen Detailhandelaar, voor specifieke Productcategorieën en uitsluitend namens specifieke, met name genoemde CP Bedrijven met Tussenpersonen.

**CP Bedrijf met Tussenpersonen** – betekent een CP Bedrijf dat een Tussenpersoon inzet om hem bij detailhandelaren te vertegenwoordigen met betrekking tot het plannen van promoties, het indienen van aanbiedingen en andere transacties.

**Consumentenproduct of CP** – betekent een artikel of onderdeel daarvan dat is geproduceerd of gedistribueerd voor verkoop rechtstreeks aan de consument. "Consumentenproducten" zijn bijvoorbeeld kleding of schoeisel, voedingswaren en dranken, verzorgings- en schoonmaakproducten, duurzame consumentengoederen & apparatuur voor thuis, niet-houdbare producten, specialiteiten en verzorging van huisdieren, maar het zijn geen auto's, vliegtuigen, financiële instrumenten, diensten of huizen.

**CP Bedrijf** – betekent een Klant die Consumentenproducten produceert.

**Inbegrepen Bedrijf** – betekent de divisie, de business unit of het kanaal (bijvoorbeeld fysieke winkels versus online verkoop of e-commerce) in verband waarmee Klant zich abonneert op het gebruik van de IBM SaaS.

**Inbegrepen Geografie** – betekent de geografie waarin Klant zich abonneert op het gebruik van de IBM SaaS.

**Inbegrepen Detailhandelaar** – betekent de Detailhandelaar of de Detailhandelaren met wie het CP Bedrijf zich abonneert op het gebruik van de desbetreffende IBM SaaS.

**Productcategorieën** – betekent een groep producten (ook wel artikelen of Stock Keeping Units (SKU's) genoemd) die tegemoet komen aan een gelijksoortige behoefte van een consument of die onderling gerelateerd of inwisselbaar zijn. Producten die bij elkaar in dezelfde categorie zijn geplaatst, moeten

logistiek beheerbaar zijn in de winkel. De uiteindelijke vaststelling van wat een "Productcategorie" is, wordt naar redelijkheid door IBM beoordeeld.

**Detailhandelaar** – betekent een Klant die zich bezighoudt met de verkoop van Consumentenproducten in kleine of individuele hoeveelheden voor rechtstreeks consumptie door de consument.

**Totale Verkoop** – betekent de bruto verkoop, exclusief de van toepassing zijnde omzetbelasting, van de rechtspersoon die een abonnement heeft genomen op de IBM SaaS, welke verkoop afkomstig is van het verkopen van producten door het Inbegrepen Bedrijf gebaseerd op de laatst gerapporteerde volledige periode van twaalf maanden voorafgaand aan de aanvankelijke looptijd of de verlengde looptijd. IBM kan de Totale Verkoop herberekenen indien er, als gevolg van een fusie of overname, sprake is van niet-organische groei van het Inbegrepen Bedrijf. Klant zal IBM onverwijld inlichten omtrent fusies en overnames die gevolgen hebben voor de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf.

Termen met beginhoofdletters die in deze Gebruiksvoorwaarden niet worden gedefinieerd, zijn gedefinieerd in de Overeenkomst.

### 3. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS is verkrijgbaar onder de in het Transactiedocument gespecificeerde maateenheid voor verschuldigde bedragen:

- a. **Miljard Eenheden voor Omzet Berekening (MdEOB)** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Eenheid voor Omzet Berekening is een valuta-onafhankelijke maateenheid van een omzethoeveelheid die relevant is voor de IBM SaaS. Valuta-specifieke hoeveelheden Omzet moeten worden omgerekend naar EOB's overeenkomstig de Conversion Unit Table ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Elk MdEOB gebruiksrecht vertegenwoordigt één miljard (10 tot de 9e macht) EOB's. Er dienen voldoende MdEOB-gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het bedrag aan Opbrengsten, zoals hieronder gedefinieerd.
- b. **Miljoen Eenheden voor Omzet Berekening (MnEOB)** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Eenheid voor Omzet Berekening is een valuta-onafhankelijke maateenheid van een omzethoeveelheid die relevant is voor de IBM SaaS. Valuta-specifieke hoeveelheden Omzet moeten worden omgerekend naar EOB's overeenkomstig de Conversion Unit Table ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Elk MnEOB gebruiksrecht vertegenwoordigt een Miljoen EOB's. Er dienen voldoende MnEOB-gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het bedrag aan Opbrengsten, zoals hieronder gedefinieerd.
- c. **Verbintenissen** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Engagement.

Opmerking: De definitie/reikwijdte van Omzet verschilt per IBM SaaS aanbieding, zoals hieronder aangegeven:

IBM SaaS	Definitie van Omzet
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Omzet is de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf die is gegenereerd door de verkoop van inbegrepen Productcategorieën aan de Inbegrepen Detailhandelaren.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Omzet is de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf die is gegenereerd door de verkoop van inbegrepen Productcategorieën aan de Inbegrepen Detailhandelaren.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Omzet wordt gedefinieerd als de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf in de Inbegrepen Geografie.

## 4. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

### 4.1 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

## 5. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

## 6. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via e-mail, online forums en een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	<b>Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down:</b> Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	<b>Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering:</b> Het gebruik van een bepaalde servicefunctie of -voorziening levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	<b>Kleinere impact op bedrijfsvoering:</b> Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat deze geen kritieke impact op de bedrijfsvoering heeft.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	<b>Minimale impact op bedrijfsvoering:</b> Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

## **7. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen**

### **7.1 "Hub and Spoke"-programma's**

Klant erkent dat elk van de IBM SaaS wordt aangeboden als onderdeel van een "Hub and Spoke"-programma dat door Klant uitsluitend in combinatie met een specifieke detailhandelaar mag worden gebruikt. Dit betekent dat de deelnemende detailhandelaar IBM een beperkte, niet-exclusieve licentie heeft verleend om de gegevens van de desbetreffende detailhandelaar te gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor het leveren van de IBM SaaS aan de CP handelspartners van die detailhandelaar. Het gebruik van de IBM SaaS of van de verkoop- en productgegevens van de deelnemende detailhandelaar voor enig ander doel is niet toegestaan. In geval van Tussenpersonen is het gebruik verder beperkt tot gebruik in combinatie met specifieke, met name genoemde CP Bedrijven met Tussenpersonen. In geval de overeenkomst van een deelnemende detailhandelaar om welke reden dan ook eindigt, zal IBM Klant pro rato terugbetalen voor ongebruikte, door Klant vooraf betaalde bedragen, gebaseerd op het aantal resterende volledige maanden in de looptijd van Klant voor de IBM SaaS in kwestie, en eindigt het recht van Klant om de IBM SaaS te gebruiken. Voor ongebruikte delen van maanden vindt er geen terugbetaling plaats.

### **7.2 Gebruik van Klantgegevens door IBM**

Gegevens van Klant mogen door IBM worden gebruikt voor interne onderzoeks-, test- en ontwikkelingsdoeleinden in een niet-productieomgeving, op voorwaarde dat IBM eerst alle kenmerken verwijdert die de identiteit van de Klant of eigen bedrijfsprocessen van Klant zouden kunnen onthullen. Klant kan contact opnemen met Technical Support om aan te geven er niet mee akkoord te gaan dat zijn gegevens voor dergelijke niet-productiedoeleinden worden gebruikt.

### **7.3 Kennisgeving inzake privacy**

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie informatie van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde informatie, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde informatie in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

### **7.4 Profijt genietende locaties**

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

## Bijlage A

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

IBM Assortment Optimization for Manufacturers houdt bij het uitvoeren van incrementele analyse- en optimalisatiescenario's op artikelniveau rekening met fysieke eigenschappen op winkelniveau en de behoeften van winkelbezoekers. Het genereert meerdere optimalisatiescenario's voor uiteenlopende doelstellingen, zoals nuttig gebruik van winkelrekken en verkoopoptimalisatie.

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

IBM Shopper Insights for Brokers stelt Tussenpersonen in staat om middels een reeks dashboards het gedrag te analyseren van winkelbezoekers van detailhandelaren die een abonnement hebben genomen op de detailhandelsversie van IBM Shopper Insights, met inbegrip van trips, aankoopfrequentie en productaankopen.

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

IBM Shopper Insights for Manufacturers stelt fabrikanten in staat om middels een reeks dashboards het gedrag te analyseren van winkelbezoekers van detailhandelaren die een abonnement hebben genomen op de detailhandelsversie van IBM Shopper Insights, met inbegrip van trips, aankoopfrequentie en productaankopen.

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

IBM Deal Management for Manufacturers stelt fabrikanten en tussenpersonen in staat om presentaties, onderhandelingen, facturering en vereffening van deals die ze naar deelnemende detailhandelaren verzenden, te automatiseren en te stroomlijnen in een internetomgeving.

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

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers stelt fabrikanten en tussenpersonen in staat om de invoer, onderhandeling en vereffening van handelspromoties die ze naar deelnemende detailhandelaren verzenden, te automatiseren en te stroomlijnen in een internetomgeving. Advanced Deal Management bevat door de fabrikant opgegeven productweergaven alsmede deal-archieven die toegang bieden tot artikelen, deals, facturen en facturering, en die verslaglegging met betrekking tot artikelen, deals, facturen en facturering mogelijk maken. Advanced Deal Management kent aanvullende mogelijkheden ter vereenvoudiging van het dealproces, zoals replicatie van deals, e-mailwaarschuwingen, uitgebreide zichtbaarheid, fondsentracering en export van deals.

## Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van het abonnement van Klant aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie vormt.

### 1. Definities

- a. **Beschikbaarheidskrediet** – betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde SLA tijdens een Contractmaand niet is gehaald.
- c. **Contractmaand** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur Oost-Amerikaanse tijd op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur Oost-Amerikaanse tijd op de laatste dag van de maand.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
  - (1) Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
  - (2) Events of oorzaken die buiten de controle van IBM vallen (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
  - (3) Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
  - (4) verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS na te leven;
  - (5) naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- e. **Gebeurtenis** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.

### 2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 48 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor zijn gebruik van de IBM SaaS. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis.
- b. Klant dient zijn Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Contractmaand waarin de Claim ontstond.
- c. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt dat hij voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de behaalde SLA gedurende elke Contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Event in dezelfde Contractmaand.
- d. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims

indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand.

- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de IBM SaaS voor de Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Contractmaand wordt toegekend, is in geen geval hoger dan twaalf procent (12%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de specifieke IBM SaaS heeft betaald.

### 3. Serviceniveau

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Minder dan 95,00%	12%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Contractmaand, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Contractmaand, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een Contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% Beschikbaarheid tijdens de Contractmaand
--	---

### 4. Uitzonderingen

Deze SLA wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan Klanten van IBM. Deze SLA is niet van toepassing op het volgende:

- Bèta- en proefservices.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.