

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Definisjoner

Betegnelsene nedenfor skal ha betydningen angitt her:

**Detaljist** er en Kunde som selger Forbruksvarer i mindre kvanta direkte til forbrukere.

**Forbruksvarer eller FV** er varer eller varekomponenter som produseres eller distribueres for direkte salg til forbrukere. Eksempler på "Forbruksvarer" er klær og fottøy, mat- og drikkevarer, husholdnings- og toalettartikler, varige forbruksvarer og hvitevarer, kortvarige forbruksvarer, og utstyr til kjæledyr, men omfatter ikke biler, fly, finansobjekter, tjenester og boliger.

**Formidler** er en Kunde som representerer ett eller flere FV-selskaper som deres salgsgent for hovedkontoret og/eller detaljhandel. En Formidler er autorisert for tilgang til IBM SaaS for en bestemt Inkludert detaljist, for bestemte Produktkategorier, og kun på vegne av bestemte, navngitte Formidlede FV-selskaper.

**Formidlet FV-selskap** er et FV-selskap som engasjerer en Formidler som skal representere dem overfor detaljister i forbindelse med planlegging av kampanjer, utsendelse av tilbud og andre transaksjoner.

**FV-selskap** er en Kunde som produserer Forbruksvarer.

**Inkludert detaljist** er Detaljisten eller Detaljistene som FV-selskapet abonnerer på bruk av den relevante delen av IBM SaaS for.

**Inkludert geografisk område** er det geografiske området der Kundens abonnement på IBM SaaS skal brukes.

**Inkludert virksomhet** er divisjonen, forretningsenheten eller kanalen (for eksempel fysiske butikker versus online e-handel) som Kundens abonnement på IBM SaaS skal brukes i tilknytning til.

**Produktkategorier** er en gruppering av produkter (også kalt artikler eller SKUer (Stock Keeping Units)) som oppfyller lignende typer av forbrukernes behov eller er knyttet til eller kan erstatte hverandre. Produkter som er plassert i samme kategori, må være logisk administrerbare på lager. Hva som utgjør en "Produktkategori", avgjøres endelig av IBM etter eget skjønn.

**Totalt salg** er brutto omsetning, minus merverdiavgift, for den juridiske enheten som abonnerer på IBM SaaS, utledet fra salget av produkter solgt av den Inkluderte virksomheten, basert på sist rapporterte periode på tolv måneder før den første avtaleperioden eller fornyelsesperioden. IBM kan utføre fornyet beregning av Totalt salg hvis det forekommer ikke-organisk vekst i den Inkluderte virksomheten på grunn av fusjon eller oppkjøp. Kunden skal straks varsle IBM om fusjoner eller oppkjøp som påvirker Totalt salg for den Inkluderte virksomheten.

Betegnelser med store forbokstaver som ikke er definert i disse Bruksbetingelsene, er definert i Avtalen.

### 3. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS er tilgjengelig under målenheten for omkostninger som fremkommer i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Milliard Omsetningskonverteringsenheter** (Billion Revenue Conversion Unit (BRCU)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omsetningskonverteringsenhet (Revenue Conversion Unit (RCU)) er et valutauavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til RCUer i henhold til tabellen som finnes på nettstedet 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)). Hver BRCU-rettighet representerer en milliard (10 opphøyd i 9) RCUer. Det må anskaffes tilstrekkelig antall BRCU-rettigheter for å dekke Omsetningen slik dette begrepet er definert nedenfor.
- b. **Million Omsetningskonverteringsenheter** (Million Revenue Conversion Unit (MRCU)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omsetningskonverteringsenhet (Revenue Conversion Unit (RCU)) er et valutauavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til RCUer i henhold til tabellen som finnes på nettstedet 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)). Hver MRCU-rettighet representerer en million RCUer. Det må anskaffes tilstrekkelig antall MRCU-rettigheter for å dekke Omsetningen slik dette begrepet er definert nedenfor.
- c. **Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

Merk: Omsetning har ulik betydning avhengig av hvilken IBM SaaS-løsning det gjelder:

IBM SaaS	Definisjon av Omsetning
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Omsetning er Totalt salg for den Inkluderte virksomheten generert ved salg av inkluderte Produktkategorier til den Inkluderte detaljisten.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Omsetning er Totalt salg for den Inkluderte virksomheten generert ved salg av inkluderte Produktkategorier til den Inkluderte detaljisten.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Omsetning er Totalt salg for den Inkluderte virksomheten i det Inkluderte geografiske området.

### 4. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 4.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

### 5. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

## 6. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post, online-fora og et online-system for problemrapportering. Alle bearbeidelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En tjenestefunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

## 7. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

### 7.1 "Hub and Spoke"-programmer

Kunden aksepterer at hver av IBM SaaS-løsningene tilbys som en del av et "Hub and Spoke"-program, som Kunden kun kan bruke sammen med en bestemt detaljist. Det betyr at den deltakende detaljisten har gitt IBM en begrenset, ikke-eksklusiv lisens til å bruke detaljistens data slik det er nødvendig for å kunne levere IBM SaaS til detaljistens FV-handelspartnere. Bruk av IBM SaaS eller den deltakende detaljistens salgs- og produktdata til andre formål er ikke tillatt. For Formidlere er bruk ytterligere begrenset til bruk sammen med bestemte, navngitte Formidlede FV-selskaper. Dersom en deltakende detaljists avtale med IBM av en eller annen grunn opphører, gir IBM Kunden en forholdsmessig refusjon for ubrukte, forhåndsbetalte beløp basert på antall hele måneder som gjenstår av Kundens avtaleperiode for den aktuelle IBM SaaS-løsningen, og Kundens rett til å bruke IBM SaaS opphører. Det gis ingen refusjon for ubrukte deler av måneder.

### 7.2 IBMs bruk av Kundedata

IBM kan benytte Kundedata til interne undersøkelser, testing og utvikling i et ikke-produksjonsmiljø under forutsetning av at IBM først fjerner alle kjennetegn som kan røpe Kundens identitet eller rettslig beskyttede forretningsprosesser. Kunden kan velge at Kundens data ikke skal brukes til slike ikke-produksjonsformål, ved å kontakte Technical Support.

### 7.3 Merknad om personvern

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn opplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS,

gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å kunne forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede opplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede opplysninger.

#### **7.4 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

## Vedlegg A

### 1. IBM Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers tar hensyn til fysiske egenskaper på butikknivå og den handlendes behov, for inkrementell analyse på artikkelnivå og optimaliseringsscenarioer. Løsningen genererer flere optimaliseringsscenarioer for ulike formål, som hylleutnyttelse og salgsoptimalisering.

### 2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers gjør det mulig for formidlere å analysere de handlendes atferd hos detaljister som abonnerer på detaljistversjonen av IBM Shopper Insights, inkludert handleturer, kjøpsfrekvens og kjøp av produkter, gjennom en serie med dashbord.

### 3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for Manufacturers gjør det mulig for produsenter å analysere de handlendes atferd hos detaljister som abonnerer på detaljistversjonen av IBM Shopper Insights, inkludert handleturer, kjøpsfrekvens og kjøp av produkter, gjennom en serie med dashbord.

### 4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers gjør det mulig for produsenter og formidlere å automatisere og strømlinjeforme presentasjoner, forhandlinger, fakturering og avstemming av salgsvtaler de sender til deltakende detaljister i et webbasert miljø.

### 5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers gjør det mulig for produsenter og formidlere å automatisere og strømlinjeforme registreringer, forhandlinger og avstemming av markedsføringstilbud de sender til deltakende detaljister i et webbasert miljø. Advanced Deal Management innlemmer produsentens produktvisninger og salgsarkiver, noe som gir mulighet for tilgang og rapportering på tvers av artikler, salgsvtaler, fakturaer og fakturering. Advanced Deal Management omfatter tilleggsfunksjoner som tilrettelegger salgsprosessen, inkludert salgsvtalereplikering, e-postvarsler, utvidet synlighet, sporing av midler og salgsvtaleeksport.

## Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke utgjør en garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - (1) En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
  - (3) Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
  - (4) Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
  - (5) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 48 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tolv prosent (12 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for den aktuelle IBM SaaS.

### 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Mindre enn 95,00 %	12 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
--	---

### 4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.