

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- 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. Definiții

Următorii termeni vor avea semnificațiile stabilite mai jos:

Broker – înseamnă un Client care reprezintă una sau mai multe Companii PLC ca agent de vânzări, asigurând acoperirea pentru sediul central și/sau comerțul cu amănuntul. Un Broker este autorizat să acceseze IBM SaaS cu un anumit Comerciant cu Amănuntul Inclus, pentru Categoriile de Produse specifice și numai în numele companiilor PLC pentru care asigură brokerajul.

Companie PLC cu Brokeraj – înseamnă o Companie PLC care angajează un Broker pentru a o reprezenta în relația cu comercianții cu amănuntul în ceea ce privește planificarea promoțiilor, trimiterea ofertelor și alte tranzacții.

Produse de Larg Consum sau PLC – înseamnă orice articol sau componentă corespondentă care este produsă sau distribuită pentru vânzare directă către un consumator. Pentru exemplificare, "Produsele de Larg Consum" includ articole de îmbrăcăminte și încălțăminte, alimente și băuturi nealcoolice, articole pentru întreținerea locuinței și personale, bunuri de folosință îndelungată și aparatură casnică, produse de unică folosință, specialități și produse pentru îngrijirea animalelor de casă, dar nu includ automobile, avioane, instrumente financiare, servicii sau locuințe.

Companie PLC – înseamnă un Client care realizează Produse de Larg Consum.

Companie Inclusă – înseamnă divizia, unitatea comercială sau canalul (de exemplu magazinele fizice, spre deosebire de comerțul electronic on-line) în conexiune cu care Clientul se abonează pentru a utiliza IBM SaaS.

Zonă Geografică Inclusă – înseamnă zona geografică în care Clientul se abonează pentru a utiliza IBM SaaS.

Comerciant cu Amănuntul Inclus – înseamnă Comerciantul sau Comercianții cu Amănuntul cu care Compania PLC se abonează pentru utilizarea ofertei IBM SaaS relevante.

Categoriile de Produse – înseamnă gruparea de produse (numite și articole sau SKU-uri (Stock Keeping Unit)) care satisfac aceeași cerință a consumatorului sau care se află într-o anumită relație unele cu altele sau sunt interschimbabile. Produsele incluse în aceeași categorie trebuie să poată fi gestionate din punct de vedere logistic într-un depozit. Definiția finală a ceea ce constituie o "Categorie de Produse" va fi stabilită de IBM după cum consideră corespunzător, într-un mod rezonabil.

Comerciant cu Amănuntul – înseamnă Clientul angajat în vânzarea Produselor de Larg Consum, pe loturi mici sau individuale, direct către consumator.

Vânzări Totale – înseamnă valoarea vânzărilor brute, excluzând taxele pe vânzare aplicabile, ale entității legale care se abonează la Serviciul IBM SaaS, care este derivată din vânzarea de produse de către Compania Inclusă, pe baza ultimei perioade raportate de douăsprezece luni integrale, înainte de termenul inițial sau de reînnoirea termenului. IBM poate recalcula Vânzările Totale, în cazul unei creșteri non-organice a afacerii Companiei Incluse, ca rezultat al unei fuziuni sau achiziții. Clientul va notifica IBM cu promptitudine despre fuziunile sau achizițiile care afectează Vânzările Totale ale Companiei Incluse.

Termenii scriși cu majuscule care nu sunt definiți în acești Termeni de Utilizare sunt definiți în Contract.

3. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este disponibil în baza indicelui de măsurare pentru tarifare specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Un Miliard de Unități de Conversie Venit (Billion Revenue Conversion Unit - BRCU)** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Unitate de Conversie Venit este o măsură independentă de monedă a Venitului relevant pentru IBM SaaS. Sumele Venitului exprimate în unități monetare trebuie să fie convertite în unități RCU în conformitate cu tabelul Unităților de Conversie (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Fiecare drept BRCU reprezintă un Miliard (10 la puterea 9) de unități RCU. Trebuie obținute suficiente drepturi BRCU pentru a acoperi suma Venitului, după cum este definit mai jos.
- b. **Un Milion de Unități de Conversie Venit (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Unitate de Conversie Venit este o măsură independentă de monedă a Venitului relevant pentru IBM SaaS. Sumele Venitului exprimate în unități monetare trebuie să fie convertite în unități RCU în conformitate cu tabelul Unităților de Conversie (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Fiecare drept de utilizare MRCU reprezintă un Milion de unități RCU. Trebuie obținute suficiente drepturi MRCU pentru a acoperi suma Venitului, după cum este definit mai jos.
- c. **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

Notă: Definiția/scopul Venitului diferă în funcție de oferta IBM SaaS particulară, după cum se arată mai jos:

IBM SaaS	Definiție Venit
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Venitul este Totalul Vânzărilor Companiei Incluse, generate prin vânzări ale Categoriilor de Produse incluse către Comerciantul cu Amănuntul Inclus.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Venitul este Totalul Vânzărilor Companiei Incluse, generate prin vânzări ale Categoriilor de Produse incluse către Comerciantul cu Amănuntul Inclus.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Venitul este definit ca fiind Totalul Vânzărilor Companiei Incluse, în Zona Geografică Inclusă.

4. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

4.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

5. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

6. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul poate ajunge în situația de nu putea respecta termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Programele "Hub and Spoke"

Clientul este de acord că fiecare IBM SaaS este oferit ca parte a unui program "Hub and Spoke", pentru a fi utilizat de către client numai cu un anumit comerciant cu amănuntul. Aceasta înseamnă că IBM primește de la comerciantul cu amănuntul participant o licență limitată și neexclusivă pentru utilizarea datelor comerciantului după cum este necesar pentru a furniza IBM SaaS partenerilor săi comerciali PLC. Nu este permisă utilizarea în alte scopuri a IBM SaaS sau a datelor comercianților participanți privind vânzările și produsele. În cazul Broker-ilor, se adaugă și restricția privind utilizarea cu anumite Companii PLC cu Brokeraj specificate. În eventualitatea în care contractul cu IBM al unui comerciant cu amănuntul participant se termină dintr-un anumit motiv, IBM va returna Clientului o sumă proporțională cu suma care a fost plătită de Client anticipat și nu a fost utilizată, fiind luate în considerare lunile întregi rămase din termenul Clientului pentru oferta IBM SaaS afectată, iar dreptul Clientului de a utiliza IBM SaaS se va termina. Nu se va realiza rambursarea pentru lunile neutilizate parțial.

7.2 Utilizarea Datelor Clientului de către IBM

Datele Clientului pot fi utilizate de către IBM în scopul cercetării, testării și dezvoltării interne, într-un mediu non-producție, cu condiția ca IBM mai întâi să înlăture toate caracteristicile care ar putea dezvălui identitatea Clientului sau procese operaționale proprietate. Clientul poate contacta Suportul Tehnic pentru a alege ca datele sale să nu fie utilizate pentru astfel de scopuri non-producție.

7.3 Observație privind Confidențialitatea

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta având ca scop îmbunătățirea experienței de utilizator și/sau ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM va satisface cererile angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor colectate.

7.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers ține cont de proprietățile fizice și necesitățile cumpărătorilor la nivel de magazin, pentru analize incrementale și scenarii de optimizare la nivel de articol. Generează mai multe scenarii de optimizare pentru diverse obiective, cum ar fi optimizarea vânzărilor și a utilizării rafturilor.

2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers le permite Broker-ilor analizarea comportamentului cumpărătorilor comercianților cu amănuntul care s-au abonat la versiunea IBM Shopper Insights pentru comerțul cu amănuntul, incluzând traseele parcurse, frecvența de cumpărare și produsele cumpărate, cu ajutorul unei serii de tablouri de bord.

3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for Manufacturers le permite producătorilor analizarea comportamentului cumpărătorilor comercianților cu amănuntul care s-au abonat la versiunea IBM Shopper Insights pentru comerțul cu amănuntul, incluzând traseele parcurse, frecvența de cumpărare și produsele cumpărate, cu ajutorul unei serii de tablouri de bord.

4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers le permite producătorilor și broker-ilor automatizarea și raționalizarea prezentărilor, negocierilor, facturării și reconcilierii pentru tranzacțiile cu comercianții cu amănuntul participanți, într-un mediu bazat pe web.

5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers le permite producătorilor și broker-ilor automatizarea și raționalizarea introducerii, negocierii și reconcilierii promoțiilor comerciale pe care le trimit comercianților cu amănuntul participanți, într-un mediu bazat pe web. Advanced Deal Management include vizualizările de produse specificate de producător, precum și arhive ale tranzacțiilor, care permit accesarea și raportarea în funcție de articole, tranzacții comerciale și facturi. De asemenea, Advanced Deal Management include capacități suplimentare, care facilitează procesarea tranzacțiilor, cum ar fi replicarea tranzacțiilor, alerte prin e-mail, vizibilitate extinsă, urmărirea fondurilor și exportul tranzacțiilor.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - (1) O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - (3) Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - (4) nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - (5) conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care determină neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 48 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza nivelului SLA realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.
- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și

angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație douăsprezece procente (12%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru oferta IBM SaaS respectivă.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Mai puțin de 95,00%	12%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Disponibilitate de 98,8% în Luna Contractată
--	---

4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamațiile făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai Clientului pentru IBM SaaS.