

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：[www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/](http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/) 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

### 1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- 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. 定义

以下是一些术语的含义：

**代理商** - 表示代表一家或多家消费品公司的客户，该客户作为消费品公司的销售代理，处理其总部和/或零售覆盖范围的业务。代理商有权与特定“包含的零售商”一起针对特定产品类别访问 IBM SaaS，并且只能作为特别指定的接受代理的消费品公司的代表。

**接受代理的消费品公司** - 表示与代理商合作的消费品公司，该代理商作为其代表，与零售商就规划、促销、提交报价及其他交易进行联系。

**消费品（以下简称“CP”）** - 表示出于直接向消费者销售的目的而生产或分销的任何物品或组件。例如，“消费品”包括服装和鞋类、食品和饮料、家居和个人护理用品、耐用消费品和家用器具、非耐用消费品、特产和宠物护理用品，但不包括汽车、飞机、金融产品、服务或房屋。

**消费品公司** - 表示生产消费品的客户。

**包含的业务** - 表示与客户订购使用 IBM SaaS 有关的部门、业务单位或渠道（例如，实体店铺与网上电子商务）。

**包含的地理位置** - 表示客户订购使用 IBM SaaS 的地理位置。

**包含的零售商** - 表示消费品公司向其订购以使用相关 IBM SaaS 的一个或多个零售商。

**产品类别** - 表示满足类似的消费者需求或者互相关联或可替代的一组产品（也称为项目或库存单位 (SKU)）。放在同一类别中的产品逻辑上应当可以在商店内进行管理。“产品类别”的组成部分最终由 IBM 根据合理的判断加以确定。

**零售商** - 表示出于供消费者直接使用的目的而参与小批量或个别批量消费品销售的客户。

**销售总额** - 表示订购 IBM SaaS 的法人实体的销售总额（不包括适用的营业税），它们源于根据初始期限或续订期限之前报告的去整整 12 个月期限内通过“包含的业务”所售产品的销售额。如果由于合并或收购导致“包含的业务”出现无机业务增长，那么 IBM 可能重新计算销售总额。客户将立即通知 IBM 相关合并或收购情况，这些合并或收购会影响“包含的业务”的销售总额。

在这些“使用条款”中未定义的大写术语将在“协议”中进行定义。

### 3. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的收费标准提供:

- a. **十亿收入换算单位 (BRCU)** - 是获取 IBM SaaS 所采用的一种计量单位。收入换算单位是针对与 IBM SaaS 相关的收入金额的与货币无关的度量。必须按照换算表 ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)), 将特定于货币的收入金额换算为 RCU。每份 BRCU 权利都表示十亿 (10 的 9 次方) 个 RCU。客户必须获取足够的 BRCU 权利以涵盖以下定义的收入金额。
- b. **百万收入换算单位 (MRCU)** - 是获取 IBM SaaS 所采用的一种计量单位。收入换算单位是针对与 IBM SaaS 相关的收入金额的与货币无关的度量。必须按照换算表 ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)), 将特定于货币的收入金额换算为 RCU。每份 MRCU 权利代表一百万 RCU。客户必须获取足够的 MRCU 权利以涵盖以下定义的收入金额。
- c. **服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

注: “收入”的定义/范围根据特定的 IBM SaaS 服务产品而异, 如下所述:

IBM SaaS	收入定义
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	收入是“包含的业务”通过向“包含的零售商”销售包含的“产品类别”所产生的的销售总额。
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	收入是“包含的业务”通过向“包含的零售商”销售包含的“产品类别”所产生的的销售总额。
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	收入定义为“包含的地理位置”中“包含的业务”的销售总额。

### 4. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文件中规定。

#### 4.1 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定, 使用未满一个月的将按比例收取费用。

### 5. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续订、在持续使用基础上继续, 还是在期限结束时终止。

对于自动续订, 除非客户在期限到期日期之前, 至少提前 90 天发出不再续订的书面通知, 否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

对于持续使用, 在客户提前 90 天发出终止书面通知之前, IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

### 6. 技术支持

在订购时间段内, 当 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 后, 将通过电子邮件、在线论坛和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分, 因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS, 不作为独立产品提供。

《IBM 软件即服务支持手册》中描述了有关服务时间、电子邮件地址、在线问题报告系统以及其他技术支持沟通方式和流程的更多信息。

严重性	严重性定义	响应时间目标	响应时间覆盖
1	<b>关键业务影响/服务停止:</b> 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	1 小时内	24x7 方式
2	<b>严重业务影响:</b> 某项服务的特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者您可能错过业务截止日期。	2 个工作小时内	周一到周五的工作时间
3	<b>轻微业务影响:</b> 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	4 个工作小时内	周一到周五的工作时间
4	<b>最小业务影响:</b> 咨询或非技术请求	1 个工作日内	周一到周五的工作时间

## 7. IBM SaaS 服务产品其他条款

### 7.1 中心与辐射程序

客户确认，每一项 IBM SaaS 都作为“中心与辐射”程序的一部分提供，仅供客户与特定的零售商一起使用。这表示参与的零售商已授予 IBM 有限的非独占许可，以根据需要使用该零售商的数据向其消费品交易伙伴提供 IBM SaaS。不允许将 IBM SaaS 或参与的零售商的销售和产品数据用于任何其他目的。对于代理商，使用范围进一步限制为仅用于特定的指定接受代理的消费品公司。如果参与的零售商与 IBM 之间的协议由于任何原因而终止，那么 IBM 将基于客户使用受影响的 IBM SaaS 的期限内剩余的完整月份数，按比例退还客户预付的未使用的金额，并且客户使用 IBM SaaS 的权利将终止。对于未使用的部分月度，将不予退款。

### 7.2 IBM 对客户数据的使用

IBM 可使用客户数据在非生产环境内进行内部研究、测试和开发，前提是 IBM 提前除去可能会揭示客户的身份或专有业务流程的所有特征。客户可以选择通过联系技术支持来要求不得将其数据用于此类非生产目的。

### 7.3 隐私通知

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和承包商）处收集有关 IBM SaaS 使用的信息。IBM 这样做的目的是为了改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其分包商内部处理收集到的信息用于上述目的，无论我们和我们的分包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集信息的请求。

### 7.4 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

## 附录 A

### 1. IBM Assortment Optimization for Manufacturers

IBM Assortment Optimization for Manufacturers 在商品级别递增分析和优化方案中考虑了店铺级别、物理属性和购物者需求。它为各种目标（例如，货架利用率和销售优化）生成了多种优化方案。

### 2. IBM Shopper Insights for Brokers

IBM Shopper Insights for Brokers 支持代理商通过一系列仪表板来分析已订购 IBM Shopper Insights 零售版本的零售商的购物者行为（包括购买过程、购买频率和产品购买情况）。

### 3. IBM Shopper Insights for Manufacturers

IBM Shopper Insights for Manufacturers 支持代理商通过一系列仪表板来分析已订购 IBM Shopper Insights 零售版本的零售商的购物者行为（包括购买过程、购买频率和产品购买情况）。

### 4. IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers 支持制造商和代理商在基于 Web 的环境中，自动执行和精简其发送给参与零售商的有关交易的介绍、协商、开票和协调信息。

### 5. IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers 支持制造商和代理商在基于 Web 的环境中自动执行和精简其发送给参与零售商的有关交易促销的输入、协商和协调信息。Advanced Deal Management 合并了制造商指定的产品视图，以及允许访问和报告各种商品、交易、发票和计费的交易归档。Advanced Deal Management 合并了其他功能，以促进交易流程，包括交易复制、电子邮件警报、扩展的可视性、资金跟踪和交易导出。

## 附录 B

IBM 为 IBM SaaS 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)，如果在客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中规定了该 SLA，那么它就适用。

本 SLA 是在客户订购开始时或续订时适用的最新版本。客户了解本 SLA 并不构成保证。

### 1. 定义

- a. **可用性额度** - 指 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。可用性额度将以针对 IBM SaaS 的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- b. **索赔** - 表示由于在约定的月份内未实现 SLA 而由客户向 IBM 提交的索赔。
- c. **约定的月份** - 表示在 IBM SaaS 期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 00:00 起至当月最后一天晚上 23:59 止。
- d. **停机时间** - 表示 IBM SaaS 的生产系统处理停止，并且客户的用户无法使用具有许可权的 IBM SaaS 所有方面的时间段。停机时间不包括 IBM SaaS 由于以下原因而不可用的时间段：
  - (1) 已安排或已发布的维护中断；
  - (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害、因特网中断、紧急维护等）；
  - (3) 由于客户或第三方的应用程序、设备或数据而导致的问题；
  - (4) 客户未能遵守访问 IBM SaaS 所需的系统配置及未使用受支持的平台；或
  - (5) IBM 遵守客户或代表客户的第三方提供给 IBM 的任何设计、规范或指令。
- e. **事件** - 表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。

### 2. 可用性额度

- a. 为提出索赔，客户必须在首次发现事件影响客户使用 IBM SaaS 的 48 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心对各项事件记录 1 级严重性支持凭单。客户必须提供有关该事件的所有必要的信息，并在合理范围内帮助 IBM 诊断并解决该事件。
- b. 客户必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内提出可用性额度“索赔”。
- c. 可用性额度根据停机持续时间计算，停机时间从客户报告首次受停机时间影响的时间开始计算。对于每一项有效的索赔，IBM 会根据每个约定的月份内实现的 SLA 应用最高的“可用性额度”，如下表中所示。IBM 不负责对于同一个“约定的月份”内的相同事件多次适用可用性额度。
- d. 对于“捆绑服务”（打包并以单一组合价格一起销售的单项 IBM SaaS），可用性额度的计算将基于“捆绑服务”的每月单一组合价格，而非基于每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在任何“约定的月份”内，客户只能针对捆绑服务中的一个单项 IBM SaaS 提出相关索赔，IBM 不负责对任何“约定的月份”内捆绑服务中的多项 IBM SaaS 有关的可用性额度都适用。
- e. 如果客户通过转售交易（IBM 在此交易中对履行 IBM SaaS 及 SLA 承诺承担主要责任）从有效的 IBM 经销商购买 IBM SaaS，那么“可用性额度”的计算将基于当时针对受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 的“关系建议合理价 (RSVP)”，适用折扣费率为 50%。
- f. 针对任何“约定的月份”奖励的可用性额度总额，在任何情况下均不应超过客户向 IBM 支付的年度特定 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十二 (12%)。

### 3. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性如下：

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
97.00% - 99.00%	2%

一个合同月期间的可用性	可用性额度 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用的百分比)
95.00% - 96.99%	5%
低于 95.00%	12%

“可用性”（以百分比形式表示）计算方法为：**(a)**“约定的月份”内总分钟数，减去 **(b)**“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以 **(c)**“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟	= 2% 可用性额度，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
---	---------------------------------

#### 4. 例外条款

本 SLA 仅适用于 IBM 客户。本 SLA 不适用于：

- beta 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、灾难恢复、质量保证或开发环境。
- 客户的用户、访客、参与者以及 IBM SaaS 的获准受邀者提出的索赔。