

### IBM DemandTec

Los términos de las presentes Condiciones de Uso de IBM ("Condiciones de Uso" o "CDU") se añaden a los términos del Acuerdo internacional Passport Advantage de IBM o del Acuerdo Internacional de Passport Advantage Express de IBM, según proceda ("Acuerdo"). Lea detenidamente las presentes Condiciones de Uso de IBM antes de utilizar IBM SaaS y el Software de Habilitación asociado (tal como se definen dichas condiciones a continuación). El cliente podrá utilizar IBM SaaS y el Software de Habilitación sólo si primero acepta estas Condiciones de Uso. Hacer un pedido de IBM SaaS o el Software de Habilitación, acceder a ellos o usarlos, o hacer clic en el botón "Aceptar", implica la aceptación de estas Condiciones de Uso por parte del Cliente.

**SI USTED ACEPTA ESTAS CONDICIONES EN NOMBRE DEL CLIENTE, DECLARA Y GARANTIZA QUE TIENE COMPLETA AUTORIZACIÓN PARA VINCULAR EL CLIENTE A ESTAS CONDICIONES DE USO. SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES DE USO O NO TIENE AUTORIZACIÓN COMPLETA PARA VINCULAR EL CLIENTE A LAS MISMAS, NO UTILICE DE NINGÚN MODO NI PARTICIPE EN NINGUNA DE LAS FUNCIONALIDADES QUE SE OFRECEN COMO PARTE DE IBM SAAS NI UTILICE NINGÚN SOFTWARE DE HABILITACIÓN.**

#### Parte 1: Condiciones Generales

##### 1. Finalidad

Estas Condiciones de Uso se aplican a las siguientes ofertas de IBM SaaS::

##### 1.1 IBM SaaS para Minoristas

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

##### 1.2 IBM SaaS para Empresas de Productos de Consumidor

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud para Fabricantes
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Intermediarios del programa
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud para Intermediarios del programa

Para esta CDU únicamente, el término "IBM SaaS" hace referencia a la oferta IBM SaaS específica que se indica en esta Cláusula 1.

El Cliente podrá utilizar IBM SaaS únicamente durante un Periodo de Suscripción vigente.

## 2. Definiciones

Las siguientes condiciones tendrán el significado que se establece a continuación:

**Intermediario:** Significa un Cliente que representa a una o varias Empresas PC como agente de ventas y gestiona su sede central y/o su cobertura de minoristas.

**Empresa PC con intermediarios:** Significa una Empresa PC que utiliza un Intermediario para gestionar su representación ante minoristas en relación con la planificación de promociones, el envío de ofertas y otras transacciones.

**Productos de Consumidor:** Significa cualquier artículo o componente creado o distribuido posteriormente para la venta directa a un consumidor. A modo de ejemplo, los "Productos de Consumidor" incluyen ropa y calzado, comida y bebida, utensilios del hogar y personal, dispositivos no perecederos de consumidor y del hogar, productos perecederos de consumidor, especialidades y productos para animales de compañía, pero no incluyen los automóviles, los aviones, los instrumentos financieros, los servicios o las viviendas.

**Empresa PC:** Significa un Cliente que produce Productos de Consumidor.

**Software de Habilitación:** Cualquier Programa y materiales asociados que IBM o un tercero proporcione al Cliente como parte de la oferta IBM SaaS para facilitar el acceso a IBM SaaS y su uso.

**Minorista Incluido:** Significa el Minorista o los Minoristas con los que el Cliente PC se suscribe al uso del IBM SaaS relevante.

**Servicios de Habilitación de Plataforma:** Significa los Servicios Remotos listados y descritos en la Cláusula 6 "Servicios Remotos".

**Categoría(s) de Producto(s):** Significa un grupo de productos, conocidos también como artículos de Stock Keeping Units (SKUs), que se ajustan a una necesidad de consumidor similar o que están relacionados entre sí o son sustituibles. Los productos que se agrupan conjuntamente en la misma categoría deben poderse gestionar de forma logística en el almacén. La determinación final de lo que constituye una "Categoría de Producto" estará sujeta a la discreción razonable de IBM.

**Minorista:** Significa un Cliente que participa en la venta de Productos de Consumidor en lotes pequeños o individuales para el consumo directo por parte del consumidor.

**Total de Ventas:** Significa todos los productos vendidos a los consumidores finales (en el caso de un Minorista) o a los Minoristas Incluidos (en el caso de una Empresa PC) a través de todos los canales.

Los términos en mayúsculas que no se definen en estas Condiciones de Uso se determinan en el Acuerdo.

## 3. Condiciones Generales de Tarifas

### 3.1 Métricas

Aplicación es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. Una Aplicación es un programa de software con un nombre exclusivo. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cada Aplicación disponible para su acceso y uso durante el periodo de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento de Transacción del Cliente.

Compromiso es una unidad de medida con la que se pueden obtener servicios. Un Compromiso consiste en servicios de formación y/o profesionales, incluidos sin limitarse a ellos, eventos de formación, análisis empresarial o eventos de servicios basados en entregas. Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir cada Compromiso.

Millón de Unidades de Conversión de Ingresos (MRCU) es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado a la licencia de IBM SaaS. Los importes de ingresos específicos de la moneda se deben convertir en MRCU, de acuerdo con la tabla de unidades que se encuentra en el siguiente sitio web: [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de MRCU requeridas para cubrir el importe de Ingresos procesado o gestionado por IBM SaaS durante el periodo de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento de Transacción del Cliente.

Mil millones de Unidades de Conversión de Ingresos (BRUCU) es una unidad de medida con la que se puede adquirir IBM SaaS. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado a IBM SaaS. Los importes de ingresos específicos de la

moneda se deben convertir en BRCU, de acuerdo con la tabla de unidades que se encuentra en el siguiente sitio web: [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Deben adquirirse autorizaciones suficientes para cubrir el número de BRCU requeridas para cubrir el importe de Ingresos procesado o gestionado por IBM SaaS durante el periodo de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) del Cliente o en el Documento de Transacción del Cliente.

La definición de Ingresos con el fin de calcular el número de MRCU o BRCU varía en función de la oferta de IBM SaaS, como se describe a continuación.

### 3.1.1 IBM SaaS para Minoristas

a. Para los fines del cálculo de MRCU en relación con lo siguiente:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen.

b. Para los fines del cálculo de MRCU en relación con lo siguiente:

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen generado por las ventas de Artículos Promocionados. Para los fines de estas Condiciones de Uso, los Artículos Promocionados son productos temporalmente destacados y/o con descuento o vendidos mediante cualquier forma de promoción, incluyendo, a título enumerativo y no limitativo, una reducción del precio temporal (TPR), una mención en un anuncio o circular, su visualización en una ubicación secundaria de tiendas físicas o en la página principal de un sitio web y con cupones.

c. Para los fines del cálculo de MRCU para IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen generado mediante las ventas de Artículos Rebajados. Los Artículos Rebajados son productos vendidos con una reducción de precio permanente, normalmente con la finalidad de reducir el exceso de existencias, lo que incluye las ventas de liquidación.

d. Para IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery, el Cliente deberá obtener las autorizaciones de Aplicación suficientes para este IBM SaaS, que correspondan al Nivel de Ingresos del Cliente, según se especifica en la tabla siguiente. Para los fines de este IBM SaaS, Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen.

Nivel 1 = hasta 3 BRCU

Nivel 2 = hasta 8 BRCU

Nivel 3 = hasta 15 BRCU

Nivel 4 = por encima de 15 BRCU

### 3.1.2 IBM SaaS para Empresas de Productos de Consumidor

a. Para los fines de los cálculos de MRCU en relación con lo siguiente:

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen generado por las ventas de las Categorías de Productos incluidas a los Minoristas Incluidos.

b. Para los fines de los cálculos de MRCU en relación con lo siguiente:

- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud para Fabricantes

Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen generado por las ventas de las Categorías de Productos incluidas.

- c. Para los fines de los cálculos de MRCU en relación con lo siguiente:
  - IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud para Fabricantes del programa
  - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud para Fabricantes del programa

Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen generado por las ventas de las Categorías de Productos incluidas a los Minoristas Incluidos en el programa.

- d. Para los fines del cálculo de MRCU para IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Fabricantes del programa: Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen al Minorista Incluido en el programa.
- e. Para los fines del cálculo de MRCU para IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Intermediarios del programa: Ingresos son el Total de Ventas al Minorista Incluido de los productos representados por el Intermediario.

### **3.1.3 Servicios de Habilitación de Plataforma**

Para todos los Servicios de Habilitación de Plataforma, el Cliente deberá obtener las suficientes autorizaciones de Compromiso para los Servicios de Habilitación de Plataforma correspondientes al Nivel de Ingresos del Cliente, como se especifica en la tabla siguiente. Para los fines de estos Servicios de Habilitación de Plataforma, Ingresos son el Total de Ventas del Cliente de Origen en el Sitio de Origen.

Nivel 1 = hasta 3 BRCU

Nivel 2 = hasta 8 BRCU

Nivel 3 = hasta 15 BRCU

Nivel 4 = por encima de 15 BRCU

## **3.2 Cargos y Facturación**

### **3.2.1 Configuración**

A menos que se especifique lo contrario en el Documento de Transacción aplicable, IBM aplicará un cargo de configuración único durante el suministro inicial del IBM SaaS. Las condiciones de tarifa y facturación se especificarán en dicho Documento de Transacción y se facturarán de acuerdo con el mismo.

### **3.2.2 Opciones de facturación**

El importe que se debe abonar para IBM SaaS se especifica en un Documento de Transacción. Las opciones de facturación de la cuota de suscripción de IBM SaaS son las siguientes:

- a. Importe de compromiso total (anticipado)
- b. Mensualmente (vencido)
- c. Trimestralmente (anticipado)
- d. Anualmente (anticipado)

La tarifa de suscripción se facturará anual, trimestral o mensualmente, en función del plazo especificado en el Documento de Transacción. El importe a pagar por ciclo de facturación se basará en la tarifa de suscripción anual y en el número de ciclos de facturación anuales.

### **3.2.3 Cargos Mensuales Parciales**

El Cargo Mensual Parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El Cargo Mensual Parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial que comienza en la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a IBM SaaS está disponible.

### **3.2.4 Servicios remotos**

Los servicios remotos se cargarán por cada Compromiso. Los servicios remotos se facturarán de forma anual, trimestral o mensual, según lo especificado en un Documento de Transacción.

## **4. Creación de Cuenta y Acceso**

Cuando un Usuario de IBM SaaS registra una cuenta ("Cuenta"), es posible que IBM proporcione al usuario de IBM SaaS una identificación y una contraseña para la Cuenta. El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de IBM SaaS gestione y mantenga actualizada la información de su Cuenta. En cualquier momento, el Cliente puede solicitar la corrección de los Datos Personales proporcionados como parte del registro de una Cuenta o la eliminación de los mismos de la Información

de la Cuenta, en cuyo caso dicha información será corregida o eliminada, si bien es posible que esto impida el acceso a IBM SaaS.

El Cliente es responsable de garantizar que cada uno de los Usuarios de IBM SaaS protege la identificación y contraseña de su Cuenta, y, asimismo, controla quién puede acceder a una Cuenta de Usuario de IBM SaaS o utilizar cualquier IBM SaaS en nombre del Cliente.

## 5. Software de Habilitación

Esta oferta IBM SaaS puede incluir Software de Habilitación proporcionado por IBM o un tercero. Si el Cliente descarga o instala Software de Habilitación, el Cliente acepta no utilizar dicho Software de Habilitación con ninguna finalidad que no sea la de facilitar o habilitar el acceso del Cliente a IBM SaaS y su uso. Si el Software de Habilitación se presenta con un acuerdo de licencia independiente (por ejemplo, el Acuerdo Internacional de Licencia para Programas sin Garantía de IBM ("ILAN") u otro acuerdo de licencia de IBM o de un tercero) en el momento de la instalación o descarga, dicho acuerdo regirá su uso. El Cliente acepta dichas condiciones al aceptar estas Condiciones de Uso o al descargar, instalar o utilizar el Software de Habilitación.

Software de Habilitación, incluye, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

## 6. Servicios remotos

Los Clientes de IBM SaaS pueden adquirir los siguientes servicios remotos:

- IBM DemandTec Price Management - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Price Optimization - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Planning - Servicios de Habilitación de Plataforma

### 6.1 Responsabilidades de IBM para IBM DemandTec Price Management – Servicios de Habilitación de Plataforma y DemandTec Promotion Planning – Servicios de Habilitación de Plataforma

IBM se encargará de:

- Trabajar con el Cliente para obtener todos los campos de datos necesarios descritos en el Documento de Requisitos de Datos de IBM relevante para la oferta SaaS aplicable ("Datos del Cliente").
- Recibir y cargar los Datos del Cliente con una cadencia semanal o diaria y mantener la interfaz de conversión de datos utilizando las herramientas estándar. Es posible que sea necesario aplicar cuotas adicionales si el Cliente modifica el formato de los Datos del Cliente, solicita la transmisión de archivos de vuelta al Cliente en un formato diferente o solicita que IBM modifique los mapas de datos y los scripts de automatización para poder beneficiarse de nuevos datos.
- Proporcionar servicios de gestión de cuentas continuados estándar para asegurarse de que el Cliente recibe soporte después de que el equipo de implementación finalice su trabajo. Este servicio de gestión de cuentas se proporcionará de forma remota y no superará las 6 horas por semana.

### 6.2 Responsabilidades de IBM para IBM DemandTec Price Optimization – Servicios de Habilitación de Plataforma, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Servicios de Habilitación de Plataforma e IBM DemandTec Promotion Optimization – Servicios de Habilitación de Plataformas

IBM se encargará de:

- Trabajar con el Cliente para obtener todos los campos de datos necesarios descritos en el Documento de Requisitos de Datos de IBM relevante para la oferta SaaS aplicable ("Datos del Cliente").
- Recibir y cargar los Datos del Cliente con una cadencia semanal o diaria y mantener la interfaz de conversión de datos utilizando las herramientas estándar. Es posible que sea necesario aplicar

cuotas adicionales si el Cliente modifica el formato de los Datos del Cliente, solicita la transmisión de archivos de vuelta al Cliente en un formato diferente o solicita que IBM modifique los mapas de datos y los scripts de automatización para poder beneficiarse de nuevos datos.

- Realizar su validación de datos estándar para las categorías de productos diseñadas. La validación de datos consta de trabajos automatizados que ejecutan y comprueban los Datos del Cliente para detectar posibles errores y anomalías.
- Proporcionar sus servicios de modelado econométrico estándar para cada categoría de producto, de acuerdo con el Plan de Proyecto, cuyos Servicios incluyen el modelado de conjuntos de datos, la estimación de los modelos, la evaluación de la calidad de los modelos y la resolución de problemas de los modelos, como corresponda. Esto incluye el modelado inicial de cada categoría de producto incluida y las repeticiones de modelos en curso, con una cadencia razonable basada en la dinámica de las categorías, de acuerdo con la evaluación razonable de IBM. En el caso de que el Cliente repita una declaración de datos, IBM trabajará con el Cliente para determinar si están garantizadas la recarga de los datos históricos que se han vuelto a declarar y la remodelación de las categorías de productos afectadas, lo cual puede requerir el abono de cuotas adicionales según lo acordado mutuamente en dicho momento.
- Proporcionar servicios de gestión de cuentas continuados estándar para asegurarse de que el Cliente recibe soporte después de que el equipo de implementación finalice su trabajo. Este servicio de gestión de cuentas se proporcionará de forma remota y no superará las 6 horas por semana.

### 6.3 Responsabilidades del Cliente

El Cliente es responsable de lo siguiente:

- a. Fuerte Soporte Ejecutivo para el Proyecto
- b. Acceso directo a los recursos de IBM, según sea necesario, para completar las actividades del Proyecto asignadas
- c. Nivel y número de recursos de Cliente adecuados para trabajar en el Proyecto, incluidos:
  - Programador(es) de IT para colaborar con el equipo de integración de datos de IBM para crear y mantener las interfaces de datos adecuadas
  - Representantes del negocio para asegurar que los requisitos de aplicación se traduzcan correctamente en los contenidos de los extractos de datos
  - Equipo fuerte del proyecto comprometido al trabajo técnico y a los procesos empresariales necesarios
- d. Documentación de correlación de datos relevante
- e. Transmisión de Datos de Cliente, según el calendario acordado
- f. Datos de cliente que coincidan con el formato de IBM, según se especifica en el Documento de Requisitos de Datos de IBM actual
- g. Recursos para resolver cualquier problema de forma puntual
- h. Soporte de Cliente para asegurar que la información suministrada es la correcta

El Cliente reconoce que su incumplimiento en las obligaciones mencionadas puede afectar la capacidad de IBM de proporcionar los Servicios de Habilitación de Plataforma para las cuotas establecidas en el Documento de Transacción aplicable. Si los Servicios de Habilitación de Plataforma se retrasan o si aumenta el costo de IBM para el suministro de los Servicios de Habilitación de Plataforma debido a que el Cliente no ha realizado las tareas mencionadas o debido a circunstancias ajenas al control de IBM, es posible que se requieran cuotas adicionales. Las cuotas adicionales y las condiciones de facturación de dichos servicios se solicitarán por separado y se especificarán en una Declaración de Trabajo.

## 7. Suspensión de IBM SaaS y Terminación

### 7.1 Suspensión de Acceso

En el caso de incumplimiento de las Condiciones de Uso, del Acuerdo o la Política de Uso Aceptable, de apropiación indebida de la propiedad intelectual de IBM o de infracción de la legislación aplicable por parte de un Usuario de IBM SaaS, IBM se reserva el derecho de suspender o revocar el acceso del Usuario de IBM SaaS a IBM SaaS y/o de eliminar el Contenido ilícito del Usuario de IBM SaaS en cualquier momento. IBM notificará al Cliente cualquier acción de suspensión o revocación.

## 7.2 Resolución

IBM puede poner fin al acceso del Cliente a IBM SaaS por motivo fundado si el Cliente no cumple las condiciones del Acuerdo o de estas COU y dicho incumplimiento no se soluciona dentro de un período de tiempo razonable después de recibir el aviso por escrito de IBM. Una vez finalizado, el acceso y otros derechos del Cliente a IBM SaaS se cancelarán y cesarán. En tal caso, el Cliente y sus Usuarios de IBM SaaS deberán dejar de utilizar IBM SaaS y destruir todas las copias del Software de Habilitación asociado que estén en posesión o bajo control del Cliente.

## 8. Renovación de un Periodo de Suscripción

### 8.1 Renovación automática de un Periodo de Suscripción

El Cliente puede renovar el Período de Suscripción de IBM SaaS que vaya a expirar mediante una autorización por escrito para su renovación (por ejemplo, formulario de pedido u orden de pedido), antes de la fecha de expiración, según las condiciones del Acuerdo.

SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN EN LA FECHA DE EXPIRACIÓN, EL PERIODO DE SUSCRIPCIÓN DE IBM SaaS QUE VAYA A EXPIRAR SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE POR EL PLAZO DE UN AÑO AL MISMO PRECIO Y FRECUENCIA DE FACTURACIÓN, A MENOS QUE, ANTES DE LA FECHA DE EXPIRACIÓN, IBM RECIBA, YA SEA DIRECTAMENTE DEL CLIENTE O A TRAVÉS DEL DISTRIBUIDOR DEL CLIENTE, SEGÚN CORRESPONDA, LA NOTIFICACIÓN ESCRITA POR PARTE DEL CLIENTE DE QUE ÉSTE NO DESEA UNA RENOVACIÓN. DE LO CONTRARIO, EL CLIENTE ACEPTA PAGAR DICHOS CARGOS DE RENOVACIÓN.

Las siguientes ofertas de IBM SaaS y los servicios remotos están sujetos a renovación automática del Período de Suscripción:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Price Optimization -Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Servicios de Habilitación de Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Planning - Servicios de Habilitación de Plataforma

### 8.2 Renovación de Cliente Necesaria

En el caso de que una autorización del Cliente para IBM SaaS no incluya renovación automática, IBM SaaS no está sujeto a renovación automática y el Cliente podrá renovar un Período de Suscripción presentando una solicitud directamente a IBM o a través de un distribuidor de IBM, según proceda.

Las siguientes ofertas de IBM SaaS no optan a la renovación automática del Período de Suscripción:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud para Fabricantes
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Fabricantes del programa

- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Intermediarios del programa
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud para Fabricantes del programa
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud para Intermediarios del programa

## 9. Actualizaciones: Términos aplicables y Autorización para Actualizaciones Automáticas

Estas Condiciones de Uso se aplican a todas las mejoras, modificaciones, variaciones, revisiones, actualizaciones, suplementos, complementos y sustituciones para IBM SaaS (a los que, de forma colectiva, se hace referencia como "Actualizaciones") que IBM pueda proporcionar o poner a disposición general de sus clientes para IBM SaaS, sujetas a cualquier condición adicional proporcionada por IBM aplicable a dichas Actualizaciones. El Cliente autoriza a IBM y acepta que IBM pueda, de acuerdo con los procedimientos operativos habituales de IBM, automáticamente transmitir, acceder, instalar o de cualquier otro modo proporcionar Actualizaciones para IBM SaaS sin necesidad de aviso previo ni el consentimiento del Cliente. IBM no tiene obligación, bajo ningún concepto, de crear, proporcionar o instalar Actualizaciones.

## 10. Actualizaciones de las Condiciones de Uso

IBM se reserva el derecho de modificar eventualmente estas Condiciones de Uso, ya sea a causa de cualquier Actualización que IBM pueda ofrecer o poner a disposición general para IBM SaaS durante el Periodo de Suscripción o porque así lo requiera la ley aplicable, enviando al Cliente un aviso previo de al menos treinta (30) días sobre dichas condiciones modificadas. Las renovaciones de las suscripciones se regirán por las Condiciones de Uso en vigor en el momento de la renovación.

## 11. Soporte técnico

Se incluye Soporte Técnico para IBM SaaS y el Software de Habilitación de Plataforma durante el Periodo de Suscripción. Las opciones de soporte técnico se describen en el sitio web:

<http://www.demandtec.com/support>

### Elementos no Cubiertos por el Soporte Técnico

El Soporte Técnico no incluye asistencia para lo siguiente:

- a. Diseño y desarrollo de aplicaciones
- b. Problemas que surgen del uso de IBM SaaS por parte del Cliente en un entorno operativo distinto al especificado, o bien
- c. Asistencia con productos y servicios del Cliente o de terceros, o con problemas que surjan del uso de IBM SaaS con productos o servicios del Cliente o de terceros.

## 12. Privacidad de Datos y Seguridad de Datos

### 12.1 Obligaciones del Cliente

Por lo que respecta a todos los Datos Personales proporcionados a IBM por el Cliente, o a través de él, el Cliente será el único responsable del tratamiento de los datos y deberá cumplir con las leyes de protección de datos o leyes similares como, sin limitarse a ella, la Directiva 95/46/EC de la UE (y las leyes que implementan esta Directiva), que regula el procesamiento de Datos Personales, incluidas las categorías especiales de datos según estén definidas en dicha Directiva (y leyes que la implementan).

El Cliente acepta obtener todos los consentimientos, autorizaciones y aprobaciones legalmente necesarios y hacer todas las declaraciones necesarias antes de (i) incluir Datos Personales en el Contenido y (ii) utilizar el Software de Habilitación e IBM SaaS.

El Cliente reconoce y acepta que es el único responsable en relación con cualesquiera Datos Personales que el Contenido pueda contener, incluida cualquier información que cualquier Usuario de IBM SaaS comparta con terceros en representación del Cliente. El Cliente es el único responsable de determinar la finalidad y los métodos utilizados para el procesamiento de cualesquiera Datos Personales por parte de IBM bajo estas Condiciones de Uso, incluyendo que el proceso establecido en las instrucciones del Cliente no suponga la infracción, por parte de IBM, de las leyes de protección de datos aplicables.

IBM SaaS no está pensado para el almacenamiento o la recepción de Información Personal Sensible ni Información Médica Protegida (tal como se define a continuación), de ninguna forma, y el Cliente será responsable de cualquier gasto razonable u otras cantidades que IBM tenga que hacer frente en relación a cualquier información suministrada a IBM o de la pérdida o revelación de la misma por IBM, incluso las



originadas de reclamaciones de terceros. "Información Personal Sensible" es: 1) Datos Personales, la pérdida de los cuales provocaría una notificación de infracción de datos, e incluye, a título enunciativo y no limitativo, la información financiera, número de identificación del país (por ej. el Número de Seguro Social (SIN), el Número de la Seguridad Social (SSN)) u otro número de identificación gubernamental como el permiso de conducir o el número de pasaporte, el número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o de débito; y 2) Datos Personales relacionados con el origen racial o étnico, la orientación sexual o las opiniones políticas o religiosas, las creencias o actividades ideológicas o filosóficas o los miembros de sindicatos. "Información Médica Protegida" es "información médica identificable individualmente" tal como se define en Health Information Portability and Accountability Act de 1996 ("HIPAA"), con sus enmiendas.

El Cliente acepta que, cuando IBM lo considere oportuno para la distribución de IBM SaaS, IBM podrá transferir Contenido, incluidos Datos Personales, más allá de las fronteras de un país a las entidades y países notificados por el Cliente. El Cliente presta su consentimiento para la distribución de IBM SaaS a dichas entidades en dichos países y es el único responsable de determinar que las transferencias internacionales de Datos Personales bajo las Condiciones de Uso cumplan las leyes de protección de datos vigentes. IBM cooperará en todo lo posible con este Cliente, para el propio beneficio del Cliente o para el beneficio del responsable del tratamiento de los datos del Cliente, en cumplimiento de cualquier requisito legal, incluida la obtención de aprobaciones obligatorias.

Si IBM cambia el modo de procesar o asegurar Datos personales como parte de IBM SaaS y el cambio provoca que el Cliente incumpla las leyes sobre protección de datos aplicables, el Cliente puede finalizar el periodo de suscripción actual del IBM SaaS afectado, mediante notificación escrita a IBM dentro de los treinta (30) días de la notificación de IBM del cambio al Cliente. Tras dicha resolución, IBM no estará obligada a realizar ningún reembolso ni abono al Cliente.

## **12.2 Obligaciones de IBM**

IBM sólo procesará Datos Personales que sean realmente necesarios para proporcionar IBM SaaS, y exclusivamente con esa finalidad.

IBM solo procesará los Datos Personales para distribuir IBM SaaS tal como describe IBM y el Cliente acepta que la descripción proporcionada por IBM es coherente con las instrucciones de proceso del Cliente.

Tras la resolución o vencimiento de estas CDU o del Acuerdo, IBM destruirá o devolverá al Cliente todo el Contenido que el Cliente identifique como Datos Personales.

Si las leyes de protección de datos vigentes requieren que el Cliente o un responsable por el tratamiento de datos del Cliente proporcionen información acerca de los Datos Personales o el acceso a los mismos a una persona o autoridad pertinente, IBM colaborará en todo lo posible con el Cliente para proporcionar dicha información o acceso.

## **12.3 Protección del Contenido**

Sin perjuicio de que se indique lo contrario en este Acuerdo:

- a. IBM no revelará ni utilizará intencionadamente el Contenido del Cliente, salvo para hacer funcionar IBM SaaS tal como se contempla en este Acuerdo, siempre y cuando IBM cumpla con la legislación aplicable en tal sentido;
- b. IBM sólo procesará el Contenido del Cliente en sistemas utilizados para alojar y hacer funcionar IBM SaaS, en los cuales IBM haya implementado las prácticas y los procedimientos de seguridad que se indican en la Cláusula 12.4.

## **12.4 Prácticas de Seguridad**

IBM implementa y mantiene prácticas y procedimientos, que pueden revisarse periódicamente, en relación con los sistemas utilizados para alojar y hacer funcionar IBM SaaS. Estas prácticas y procedimientos están diseñados para reducir la vulnerabilidad de nuestros sistemas frente a pérdida accidental, intrusión ilegal, acceso, divulgación o alteración, o conducta dolosa no autorizadas que puedan interferir con, usurpar, o de cualquier modo dañar los Contenidos o el uso por parte del Cliente de IBM SaaS. Una descripción de las prácticas y los procedimientos aplicables a IBM SaaS, incluidas las medidas técnicas y operacionales aplicables, está disponible si el Cliente lo solicita. El Cliente es responsable de determinar si estas prácticas y procedimientos son apropiados para satisfacer los requisitos del Cliente. Al utilizar IBM SaaS, el Cliente reconoce y acepta las prácticas y los procedimientos de IBM y su idoneidad en lo que concierne al Cliente. Excepto en lo específicamente

establecido en las Prácticas de Seguridad para IBM SaaS, IBM no hace manifestaciones ni ofrece garantías en relación con las funciones de seguridad.

### **13. Cumplimiento de la Legislación de Exportación Aplicable**

Cada parte acepta cumplir con todas las leyes y normativas de importación y exportación aplicables, incluidas las de Estados Unidos relacionadas con el embargo, así como las regulaciones de sanción y las prohibiciones para la exportación por parte de determinados usuarios finales o para cualquier uso final prohibido (incluidas las armas nucleares, espaciales o misiles, así como las armas químicas y biológicas). El Cliente manifiesta que todo el Contenido, o parte de éste, será regulado por el Reglamento Internacional de Tráfico de Armas de EE.UU. (ITAR, U.S. International Traffic in Arms Regulation). El Cliente reconoce que IBM podrá utilizar recursos globales (residentes no permanentes utilizados localmente y personal de sedes de todo el mundo) para ofrecer soporte a nivel remoto en la distribución de IBM SaaS. El Cliente confirma que no habrá Contenido de IBM SaaS, accesible para IBM, que requiera una licencia de exportación o cuya exportación esté restringida a algún recurso global o personal de IBM bajo las leyes aplicables de control de exportaciones.

### **14. Indemnización**

El Cliente acepta indemnizar, defender y eximir de cualquier responsabilidad a IBM contra cualquier reclamación de un tercero que surja de o esté relacionada con: 1) la infracción de la Política de Uso Aceptable por parte del Cliente o cualquier usuario de IBM SaaS; o 2) el Contenido creado en IBM SaaS o proporcionado, cargado o transferido a IBM SaaS por parte del Cliente o cualquier usuario de IBM SaaS.

### **15. Violación del Copyright**

La política de IBM es respetar los derechos de propiedad intelectual de otros. Si desea notificar la contravención del material con el copyright, visite la página de avisos de la Ley de derechos de autor para medios digitales en el nuevo milenio en <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **16. Garantía y Exclusiones**

#### **16.1 Garantía limitada**

IBM garantiza que IBM SaaS cumplirá con sus especificaciones, que son publicadas y puestas a disposición por IBM. El Cliente acepta que dichas especificaciones pueden proporcionarse solo en inglés, a menos que la legislación local requiera lo contrario sin posibilidad de renuncia contractual o limitación.

Si IBM SaaS no funciona conforme a lo garantizado e IBM no puede hacer nada al respecto, IBM reembolsará al Cliente la parte proporcional del importe prepago y finalizará el derecho del Cliente a utilizar IBM SaaS. Esta garantía limitada estará en vigor durante el Periodo de Suscripción de la oferta IBM SaaS.

### **17. Condiciones Exclusivas de la Oferta IBM SaaS**

#### **17.1 Requisitos de datos**

El Cliente comprende y acepta que para poder utilizar cualquiera de las ofertas IBM SaaS de minorista, el cliente debe proporcionar a IBM los datos del producto, financieros y otros datos recomendados en el Documento de Requisitos de Datos de IBM, que estén en vigor en la fecha en que se proporcionan los datos (los "Datos de Minorista"). Se puede encontrar una copia del Documento de Requisitos de Datos de Minorista en el sitio web <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>, el cual está sujeto a modificaciones por parte de IBM de vez en cuando, a su única discreción.

El Cliente comprende y acepta que para poder utilizar cualquiera de las ofertas IBM SaaS de productos de consumidor, el cliente debe proporcionar a IBM junto con el producto, datos financieros y otros datos recomendados en el Documento de Requisitos de Datos de IBM, que estén en vigor en la fecha en que se proporcionan los datos (los "Datos de PC" y, junto con los Datos de Minorista, los "Datos de Cliente"). Se puede encontrar una copia del Documento de Requisitos de Datos de PC en el sitio web <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>, el cual está sujeto a modificaciones por parte de IBM de vez en cuando, a su única discreción.

Todos los Datos de Cliente se considerarán "Contenido" para los fines de este Acuerdo.

#### **17.2 Información de Perfil de Usuario de IBM SaaS**

En relación con el uso de IBM SaaS por parte del Cliente, el Cliente reconoce y acepta que: (i) los nombres de usuario de IBM SaaS, cargos, nombres de empresa y fotografías puedan ser publicados por

otro usuario de IBM SaaS como parte de un perfil ("Perfil") y que el Perfil pueda ser visto por otros usuarios de IBM SaaS, y que (ii) el Cliente puede solicitar, en cualquier momento, la corrección o eliminación de dicho Perfil, aun cuando ello pueda impedir el acceso a IBM SaaS.

### **17.3 Concesión de Licencia**

- a. Cada Minorista que contrate con IBM el uso de una oferta de IBM SaaS como parte del programa "Hub and Spoke" (por ejemplo, IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud e IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud), otorga a IBM, mediante el presente documento, una licencia no exclusiva y limitada, durante el Período de Suscripción, para utilizar, copiar, almacenar, registrar, transmitir, mantener, visualizar, ver, imprimir o utilizar, de otro modo, los Datos de Minorista del Minorista, únicamente en la medida necesaria para proporcionar dicha oferta IBM SaaS a los socios comerciales de PC del Minorista suscritos a dicha oferta IBM SaaS.
- b. Asimismo, cada Cliente (ya sea un Minorista o una Empresa PC) otorga a IBM, mediante el presente documento, una licencia no exclusiva (la "Licencia de Investigación"), durante el Período de Suscripción, para analizar, utilizar, copiar, almacenar, registrar, transmitir, mantener, visualizar, ver, imprimir o utilizar de otro modo los Datos de Cliente con fines de investigación y/o minería de datos, siempre que IBM elimine previamente todas las características de dichos Datos de Cliente que puedan revelar (i) la identidad del Cliente o (ii) cualquier aspecto confidencial o de propiedad de los procesos empresariales internos del Cliente y además, teniendo en cuenta que el cliente puede renunciar a la Licencia de Investigación notificándolo a IBM por escrito en el momento de la firma del Documento de Transacción aplicable inicial.
- c. Cada Empresa PC que adquiera una autorización para utilizar IBM SaaS como parte del programa "Hub and Spoke" (por ejemplo, IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud para Fabricantes del programa, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud para Fabricantes del programa e IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud para Fabricantes del programa) solo podrá utilizar IBM SaaS como parte de un programa de Minorista Incluido y con los datos de productos y ventas de Minorista Incluido. No se permite el uso de IBM SaaS o de los datos de ventas y productos de Minorista Incluido para cualquier otro fin.

### **17.4 Enlaces con Sitios web de Terceros u Otros Servicios**

Si el Cliente o un Usuario de IBM SaaS transmite Contenido a un sitio web de un tercero u otro servicio enlazado con IBM SaaS o accesible por éste, el Cliente y el Usuario de IBM permitirán a IBM habilitar la transmisión de Contenido; sin embargo, dicha interacción se llevará a cabo únicamente entre el Usuario de IBM SaaS y el sitio web o servicio del tercero. IBM no ofrece ninguna garantía ni manifestación sobre los servicios o sitios de terceros, y no se responsabilizará por ellos.

### **18. General**

Si alguna disposición de estas Condiciones de Uso se declara como no válida o no exigible, las declaraciones restantes de estas Condiciones de Uso seguirán vigentes. El no ejercicio, en un momento determinado, de los derechos o acciones a que cada una de las partes tenga respecto de la otra, por incumplimiento de las respectivas obligaciones contractuales, no impedirá el ejercicio de tal derecho en un momento posterior, bien respecto a dicho incumplimiento o bien a uno posterior. Cualquier término de estas Condiciones de Uso que, por su naturaleza, subsista más allá de la terminación de estas Condiciones de Uso o del Período de Suscripción aplicable, seguirá en vigor hasta su cumplimiento y se aplicará a los respectivos sucesores y cesionarios.

### **19. Acuerdo Completo**

El Acuerdo Completo entre ambas partes, que sustituye cualquier otra comunicación ya sea oral o escrita entre el Cliente e IBM, consta en estas Condiciones de Uso y del Acuerdo. En caso de conflicto entre los términos de estas Condiciones de Uso y del Acuerdo, estas Condiciones de Uso prevalecerán sobre el Acuerdo.

Los términos y condiciones adicionales o diferentes incluidos en cualquier comunicación escrita del Cliente (como una orden de compra, un acuse de recibo o un mensaje de correo electrónico) se considerarán nulos de pleno derecho. Las presentes Condiciones de Uso sólo podrán ser modificadas conforme lo establecido en el presente documento.

## Condiciones de uso de IBM SaaS

### Parte 2 – Condiciones Exclusivas para cada País

Las siguientes condiciones sustituyen o modifican las condiciones señaladas en la Parte 1. Todas las condiciones de la Parte 1 a las que no afecten estas modificaciones permanecerán sin cambios y en vigor. La Parte 2 se compone de modificaciones a las presentes Condiciones de Uso y se estructura del siguiente modo:

- Modificaciones para países de América,
- Modificaciones para países de Asia Pacífico; y
- Modificaciones para países de Europa, Oriente Medio y África.

#### APÉNDICES PARA PAÍSES AMERICANOS

##### BELICE, COSTA RICA, REPÚBLICA DOMINICANA EL SALVADOR, HAITÍ, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA Y PANAMÁ

###### 8.1 Renovación Automática de un Período de Suscripción

*El párrafo incluido a continuación, sustituye al párrafo que inicia como "SI IBM NO RECIBE DICHA AUTORIZACIÓN EN LA FECHA DE EXPIRACIÓN...":*

IBM renovará por un pago adicional, el Período de Suscripción de IBM SaaS que expira, por el plazo de un año al mismo precio y frecuencia de facturación, si es que IBM o el distribuidor del Cliente reciben: (1) el pedido del Cliente para renovar (por ej., formulario de pedido, carta de pedido, orden de compra) antes del vencimiento del Período de Suscripción actual; o, (2) el pago del Cliente dentro de los 30 días de la recepción por parte del Cliente de la factura de IBM SaaS para el próximo plazo.

##### ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLOMBIA, ECUADOR, MÉXICO, PERÚ, URUGUAY, VENEZUELA

###### 8.1 Renovación Automática de un Período de Suscripción

No aplica para los organismos públicos que están sujetos a la aplicable Legislación del Sector Público de Adquisiciones.

#### BRASIL

###### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

#### ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

###### 8. Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

**CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.**

## **Modificaciones aplicables a países del continente asiático**

### **AUSTRALIA**

#### **16.1. Limited Warranty**

*The following is added to the end of Section 16.1:*

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

### **BANGLADESH, BUTÁN Y NEPAL**

#### **8. Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

### **JAPÓN**

#### **16.1. Limited Warranty**

*The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:*

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

### **NUEVA ZELANDA**

#### **16.1. Limited Warranty**

*The following is added to this Section 16.1:*

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

## **Modificaciones Aplicables a los países del continente europeo, Oriente Medio y África (EMEA)**

### **ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA**

*The following is added to Section 16: Warranty and Exclusions:*

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 16: Warranty and Exclusions.

### **AUSTRIA**

#### **16. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### **16. Warranties and Exclusions**

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("Ausschluß der Gewährleistung").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **BAHRÉIN, KUWAIT, OMÁN, QATAR, ARABIA SAUDÍ Y EMIRATOS ÁRABES UNIDOS**

### **8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

## **ALEMANIA**

### **16. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

#### **16. Warranties and Exclusions**

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("Ausschluß der Gewährleistung").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **IRLANDA**

### **16. Warranty and Exclusions**

*The following paragraph is added:*

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

## **IRLANDA Y REINO UNIDO**

### **19. Entire Agreement**

*The following sentence is added at the beginning of this Section 19:*

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

# Acuerdo de Nivel de Servicio

---

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es para los siguientes IBM SaaS:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud para Fabricantes
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

IBM proporciona este SLA a sus Clientes sujeto a los siguientes términos. Se aplicará la versión de este SLA, que es actual al comienzo o a la renovación de la vigencia de la suscripción del Cliente. El Cliente comprende que este SLA no constituye ninguna garantía para el.

## 1. Definiciones

- a. "Contacto autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "Crédito de disponibilidad" es el remedio que IBM proporcionará para una Reclamo validada. El Crédito de disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- c. "Reclamo" es una Reclamo enviada por el Contacto autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de servicio no satisfecho durante un Mes contratado.
- d. "Mes contratado" indica cada mes completo durante el Período de Suscripción medido desde las 12:00 a.m. (GMT) del primer día del mes hasta las 11:59 p.m. (GMT) del último día del mes.
- e. "Cliente" o "Usted" es una entidad que se suscribe para el Servicio directamente a través de IBM, y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con IBM por el Servicio.
- f. "Tiempo de inactividad" significa el período de tiempo durante el cual se ha detenido el proceso del sistema de producción para el Servicio y todos los usuarios del Servicio no son completamente incapaces de acceder al Servicio aplicable para el que tienen los permisos adecuados; siempre que, sin embargo, dicho Tiempo de inactividad no incluya el período de tiempo en que el Servicio no esté disponible como resultado de:
  - Tiempo de inactividad del sistema planificado.
  - Fuerza mayor.
  - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
  - Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
  - La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
  - La conformidad de IBM con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el Cliente o por un tercero en representación del Cliente.

- g. "Evento" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de servicio.
- h. "Fuerza mayor" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de IBM.
- i. "Tiempo de inactividad del sistema planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- j. "Nivel de servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.
- k. "Servicio" hace referencia al Servicio al que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del SLA. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.

## **2. Créditos de disponibilidad**

A fin de poder ser elegible para enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Evento en el servicio de asistencia técnica al cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Gravedad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso, incluida la primera vez que le impactó el Suceso y ayudar razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un periodo de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente reconoce que el Evento ha afectado al uso del Servicio.

El Contacto autorizado del Cliente debe enviar el Reclamo para un Crédito de disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes contratado que es sujeto de le Reclamo.

El Contacto autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, a título enunciativo y no limitativo, y descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de servicio que se reclama como no satisfecho.

IBM medirá internamente el Tiempo de inactividad total combinado durante cada Mes contratado, aplicable al Nivel de servicio correspondiente que se muestra en esta tabla. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de inactividad. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de disponibilidad aplicable más alto en función del Nivel de Servicio alcanzado durante cada Mes contratado, como se muestra en estas tablas. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes contratado.

Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el doce por ciento (12%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM por el Servicio.

IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.

**LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA ACCIÓN DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER Reclamo.**



### 3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado	Crédito de disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes contratado que es sujeto de una Reclamación)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Menos del 95,00%	12%

El porcentaje de "Nivel de Servicio Alcanzado" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de inactividad en un Mes contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes contratado, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

Ejemplo: 540 minutos de Tiempo de inactividad total durante un Mes contratado

43.200 minutos en total en un Mes contratado de 30 días — 540 minutos de Tiempo de inactividad = 42.660 minutos <hr/> 43.200 minutos en total en un Mes contratado de 30 días	= 2% Crédito de disponibilidad para el 98,75% de Nivel de Servicio Alcanzado
---	---

### 4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, prueba, recuperación tras desastre, preguntas y respuestas o desarrollo.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del Cliente de IBM.
- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación material bajo las Condiciones de uso, la Política de uso aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.