

## IBM DemandTec

De bepalingen in deze IBM Gebruiksvoorwaarden ("Gebruiksvoorwaarden" of "TOU") vormen een aanvulling op de bepalingen in de IBM International Passport Advantage Overeenkomst of de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst, zoals van toepassing ("Overeenkomst"). Lees deze IBM Gebruiksvoorwaarden zorgvuldig door voordat u de IBM SaaS en de bijbehorende Enabling Software gaat gebruiken (dergelijke voorwaarden worden hieronder gedefinieerd). Klant mag de IBM SaaS en de Enabling Software pas gebruiken na akkoord te zijn gegaan met deze Gebruiksvoorwaarden. Door de IBM SaaS of de Enabling Software te bestellen of te gebruiken, door zich toegang te verschaffen tot de IBM SaaS of de Enabling Software of door op de knop "Accepteren" te klikken, geeft Klant aan akkoord te gaan met deze Gebruiksvoorwaarden.

**INDIEN U NAMENS KLANT AKKOORD GAAT MET DEZE BEPALINGEN, VERKLAART EN GARANDEERT U DAT U DAARTOE VOLLEDIG BEVOEGD BENT. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN OF NIET VOLLEDIG BEVOEGD BENT OM NAMENS KLANT AKKOORD TE GAAN MET DEZE GEBRUIKSVOORWAARDEN, DAN MAG U DE FUNCTIONALITEIT DIE ALS ONDERDEEL VAN DE IBM SAAS WORDT AANGEBODEN OP GENERLEI WIJZE GEBRUIKEN OF DAARIN PARTICIPEREN, NOCH GEBRUIKMAKEN VAN DE ENABLING SOFTWARE.**

### Deel 1 – Algemene voorwaarden

#### 1. Doel

Deze Gebruiksvoorwaarden gelden voor de volgende IBM SaaS:

##### 1.1 IBM SaaS for Retailers

- 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 for Consumer Products Companies

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

Uitsluitend voor het doel van deze Gebruiksvoorwaarden heeft de term "IBM SaaS" betrekking op de specifieke IBM SaaS-aanbiedingen die zijn vermeld in dit Artikel 1.

Klant mag de IBM SaaS uitsluitend gebruiken tijdens een geldige Abonnementperiode.

## 2. Definities

De volgende termen hebben de onderstaande betekenissen:

**Tussenpersoon** - betekent een Klant die een of meer CP Bedrijven vertegenwoordigt als verkoopagent en de dekking van het hoofdkantoor en/of de detailhandel afhandelt.

**CP Bedrijf met Tussenpersonen** - betekent een CP Bedrijf dat een Tussenpersoon inzet voor zijn vertegenwoordiging bij de detailhandel met betrekking tot het plannen van promoties, het indienen van aanbiedingen en andere transacties.

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

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

**Enabling Software** - betekent enig Programma en de bijbehorende materialen die als onderdeel van de IBM SaaS-aanbieding door IBM of een derde aan Klant worden geleverd om de toegang tot en het gebruik van IBM SaaS mogelijk te maken.

**Inbegrepen Detailhandelaar** - betekent de Detailhandelaar of de Detailhandelaren bij wie de CP Klant zich abonneert op het gebruik van de desbetreffende IBM SaaS.

**Platform Enablement Services** - betekent de Services op afstand die worden beschreven in Deel 6 Services op afstand.

**Productcategorie(ën)** - betekent een groep producten (ook wel artikelen of Stock Keeping Units (SKU's) genoemd) die tegemoet komen aan een gelijksoortige behoefte van een consument of die onderling gerelateerd of inwisselbaar zijn. Producten die bij elkaar in dezelfde categorie zijn geplaatst, moeten logistiek beheerbaar zijn in de winkel. De uiteindelijke vaststelling van wat een "Productcategorie" is, wordt naar redelijkheid door IBM beoordeeld.

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

**Totale Verkoop** - betekent alle producten die via alle kanalen aan eindconsumenten worden verkocht (in het geval van een Detailhandelaar) of aan Inbegrepen Detailhandelaren (in het geval van een CP Bedrijf). Termen met beginhoofdletters die in deze Gebruiksvoorwaarden niet worden gedefinieerd, zijn gedefinieerd in de Overeenkomst.

## 3. Algemene voorwaarden voor Verschuldigde Bedragen

### 3.1 Metingen

Applicatie is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Applicatie is een softwareprogramma met een unieke naam. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Applicatie die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de meetperiode, zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht (PoE) van de Klant of in een Transactiedocument.

Verbintenis is een maateenheid onder welke de services SaaS kan worden verkregen. Een Verbintenis bestaat uit professionele en/of trainingsservices met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een trainingsevent, een bedrijfsanalyse of een op te-leveren-materialen gebaseerde servicesgebeurtenis. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Verbintenis.

Miljoen Eenheden voor Omzet Berekening (Million Revenue Conversion Units, MRCU's) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Eenheid voor Omzet Berekening is een valuta-onafhankelijke maateenheid van een omzethoeveelheid die relevant is voor de licentie van de IBM SaaS. Valuta-specifieke omzethoeveelheden moeten worden geconverteerd naar MRCU's, overeenkomstig de tabel op [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor het aantal MRCU's dat nodig is voor de Omzet die door de IBM SaaS wordt verwerkt of beheerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

Miljard Eenheden voor Omzet Berekening (Billion Revenue Conversion Units, BRCU's) is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Eenheid voor Omzet Berekening is

een valuta-onafhankelijke maateenheid van een omzethoeveelheid die relevant is voor de IBM SaaS. Valuta-specifieke omzethoeveelheden moeten worden geconverteerd naar BRCU's, overeenkomstig de tabel op [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor het aantal BRCU's dat nodig is voor de Omzet die door de IBM SaaS wordt verwerkt of beheerd tijdens de meetperiode zoals aangegeven in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant.

De definitie van Omzet ten behoeve van de berekening van het aantal MRCU's of BRCU's verschilt per specifieke IBM SaaS-aanbieding, zoals hieronder beschreven.

### 3.1.1 IBM SaaS for Retailers

- a. Voor het doel van de MRCU-berekening voor de volgende:
- 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

Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie.

- b. Voor het doel van de MRCU-berekening voor de volgende:
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
  - IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie die is gegenereerd door de verkoop van Promotionele Artikelen. Voor het doel van deze Gebruiksvoorwaarden zijn Promotionele Artikelen producten die tijdelijk in de belangstelling worden geplaatst en/of worden afgeprijsd of worden verkocht onder een bepaalde vorm van promotie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een tijdelijke prijsverlaging (temporary price reduction, TPR), vermelding in een advertentie of folder, uitstalling op een secundaire locatie in fysieke winkels of op de hoofdpagina van een website en kortingsbonnen.

- c. Voor het doel van de MRCU-berekening voor IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie die is gegenereerd door de verkoop van Afgeprijsde Artikelen. Afgeprijsde Artikelen zijn producten die voor een blijvend verlaagde prijs worden verkocht, gewoonlijk gericht op het wegwerken van een overmatige voorraad, zoals in de opruiming.
- d. Voor IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery dient Klant voldoende Applicatie gebruikersrechten voor deze IBM SaaS te verwerven, hetgeen correspondeert met het Omzetniveau van Klant zoals gespecificeerd in de onderstaande tabel. Voor het doel van deze IBM SaaS is Omzet de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie.

Niveau 1 = maximaal 3 BRCU

Niveau 2 = maximaal 8 BRCU

Niveau 3 = maximaal 15 BRCU

Niveau 4 = meer dan 15 BRCU

### 3.1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

- a. Voor het doel van de MRCU-berekeningen voor de volgende:
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Post Event on Cloud

Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie die is gegenereerd door de verkoop van inbegrepen Productcategorieën aan Inbegrepen Detailhandelaren.

- b. Voor het doel van de MRCU-berekeningen voor de volgende:
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie die is gegenereerd door de verkoop van inbegrepen Productcategorieën.

- c. Voor het doel van de MRCU-berekeningen voor de volgende:
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
  - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie die is gegenereerd door de verkoop van inbegrepen Productcategorieën aan Inbegrepen Detailhandelaren in het programma.

- d. Voor het doel van de MRCU-berekening voor IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program - Omzet is de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie aan de Inbegrepen Detailhandelaar in het programma.
- e. Voor het doel van de MRCU-berekening voor IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program - Omzet is de Totale Verkoop aan de Inbegrepen Detailhandelaar van producten die worden vertegenwoordigd door de Broker.

### **3.1.3 Platform Enablement Services**

Voor alle Platform Enablement Services dient Klant voldoende Engagement gebruiksrechten voor de Platform Enablement Services te verwerven, hetgeen correspondeert met het Omzetniveau van Klant zoals gespecificeerd in de onderstaande tabel. Voor het doel van deze Platform Enablement Services is Omzet de Totale Verkoop van de Oorspronkelijke Klant op de Oorspronkelijke Locatie.

Niveau 1 = maximaal 3 BRCU

Niveau 2 = maximaal 8 BRCU

Niveau 3 = maximaal 15 BRCU

Niveau 4 = meer dan 15 BRCU

## **3.2 Verschuldigde Bedragen en Facturering**

### **3.2.1 Installatie**

Tenzij anders gespecificeerd in een toepasselijk Transactiedocument zal IBM bij de initiële levering van de IBM SaaS eenmalige setupkosten in rekening brengen. Het tarief en de factureringstermijn worden gespecificeerd in het desbetreffende Transactiedocument en de facturering vindt dienovereenkomstig plaats.

### **3.2.2 Factureringsopties**

Het verschuldigde bedrag voor IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument. Voor de abonnementsvergoeding van de IBM SaaS gelden de volgende factureringsopties:

- a. Volledige bedrag vooraf
- b. Maandelijks (achteraf)
- c. Driemaandelijks (vooraf)
- d. Jaarlijks (vooraf)

Het abonnementsbedrag kan op jaarlijkse, driemaandelijkse of maandelijkse basis worden gefactureerd voor de lengte van de termijn zoals gespecificeerd in een Transactiedocument. Het verschuldigde bedrag per factureringronde wordt gebaseerd op het jaarlijkse abonnementsbedrag en het aantal factureringronden in een jaar.

### **3.2.3 Verschuldigd Bedrag voor een Deel van een Maand**

Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand is een pro rata berekend dagtarief dat aan Klant in rekening wordt gebracht. Het Verschuldigde Bedrag voor een Deel van een Maand wordt berekend op basis van het aantal resterende dagen van het deel van de maand dat begint op de datum waarop Klant van IBM bericht krijgt dat de toegang van Klant tot de IBM SaaS beschikbaar is.

### **3.2.4 Remote Services**

Services op afstand worden per Engagement in rekening gebracht. De services op afstand worden jaarlijks, driemaandelijks of maandelijks gefactureerd, zoals gespecificeerd in een Transactiedocument.

#### **4. Aanmaak van accounts en toegang**

Wanneer een IBM SaaS Gebruiker zich inschrijft voor een account ("Account"), kan IBM die IBM SaaS Gebruiker een Account-identificatie en wachtwoord verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-gegevens actueel houdt. Klant kan te allen tijde een verzoek indienen om Persoonsgegevens die zijn verstrekt bij het registreren van een Account of het gebruik van IBM SaaS, te laten corrigeren of verwijderen uit de Account-gegevens, en de desbetreffende informatie wordt dan gecorrigeerd of verwijderd, maar bij verwijdering kan de toegang tot IBM SaaS worden geweigerd.

Het is de verantwoordelijkheid van Klant om er zorg voor te dragen dat elke IBM SaaS Gebruiker zijn of haar Account-identificatie en wachtwoord beschermt, en om te controleren wie er toegang heeft tot een IBM SaaS Gebruikers Account en wie namens Klant gebruikmaakt van IBM SaaS.

#### **5. Enabling Software**

Deze IBM SaaS-aanbieding kan door IBM of een derde partij geleverde Enabling Software bevatten. Indien Klant Enabling Software downloadt of installeert, verklaart Klant de desbetreffende Enabling Software niet te zullen gebruiken voor enig ander doel dan het bevorderen of mogelijk maken van de toegang tot, en het gebruik van, IBM SaaS. Indien dergelijke Enabling Software ten tijde van het installeren of downloaden wordt aangeboden met een afzonderlijke licentieovereenkomst (bijvoorbeeld de IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs, ("ILAN") of een andere licentieovereenkomst van IBM of een derde partij), wordt het gebruik ervan beheerst door de afzonderlijke overeenkomst in kwestie. Klant gaat akkoord met de desbetreffende bepalingen door akkoord te gaan met deze Gebruiksvoorwaarden of door de Enabling Software te downloaden, te installeren of te gebruiken.

Enabling Software omvat, zonder beperking, het volgende:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

#### **6. Remote Services**

De volgende services op afstand kunnen door Klanten van de IBM SaaS worden aangeschaft:

- IBM DemandTec Price Management - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Planning - Platform Enablement Services

##### **6.1 Verantwoordelijkheden van IBM voor IBM DemandTec Price Management – Platform Enablement Services en DemandTec Promotion Planning – Platform Enablement Services**

IBM zal:

- Met de Klant samenwerken om alle verplichte gegevensvelden te verkrijgen, zoals aangegeven in het desbetreffende IBM Data Requirements Document voor de toepasselijke SaaS-aanbieding ("Klantgegevens").
- In een wekelijks of dagelijks ritme Klantgegevens ontvangen en laden, en de interface voor gegevensomzetting onderhouden met behulp van standaardtools. Er kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht indien Klant de indeling van de Klantgegevens wijzigt, indien Klant verlangt dat bestanden in een andere indeling aan Klant worden teruggezonden, of indien Klant IBM verzoekt gegevenstoewijzingen ("data maps") en automatiseringsscripts te wijzigen teneinde te profiteren van nieuwe gegevens.
- Standaard doorlopende account management services verlenen, zodat Klant verzekerd is van ondersteuning nadat het implementatieteam is opgeheven. Deze account management service wordt op afstand verleend en behelst niet meer dan 6 uur per week.

## 6.2 Verantwoordelijkheden van IBM voor IBM DemandTec Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services en IBM DemandTec Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM zal:

- Met de Klant samenwerken om alle verplichte gegevensvelden te verkrijgen, zoals aangegeven in het desbetreffende IBM Data Requirements Document voor de toepasselijke SaaS-aanbieding ("Klantgegevens").
- In een wekelijks of dagelijks ritme Klantgegevens ontvangen en laden, en de interface voor gegevensomzetting onderhouden met behulp van standaardtools. Er kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht indien Klant de indeling van de Klantgegevens wijzigt, indien Klant verlangt dat bestanden in een andere indeling aan Klant worden teruggezonden, of indien Klant IBM verzoekt gegevenstoewijzingen ("data maps") en automatiseringsscripts te wijzigen teneinde te profiteren van nieuwe gegevens.
- De standaard gegevensvalidatie van IBM uitvoeren voor productcategorieën waarvan modellen zijn gemaakt. Gegevensvalidatie bestaat uit geautomatiseerde taken waarmee Klantgegevens worden uitgevoerd en gecontroleerd op mogelijke fouten en anomalieën.
- De standaard services van IBM voor econometrische modellering uitvoeren voor elke productcategorie, overeenkomstig het Projectplan. Deze services behelzen de aanmaak van modelleringsdatasets, de inschatting van modellen, de beoordeling van de kwaliteit van modellen en, waar nodig, het corrigeren van fouten in modellen. Het gaat hierbij om het opstellen van een initieel model voor elke opgenomen productcategorie en het in een redelijk ritme doorlopend bijstellen van die modellen op basis van de dynamiek van de categorie, naar redelijk oordeel van IBM. In geval van een herformulering van de gegevens door Klant zal IBM in samenwerking met Klant bepalen of het gerechtvaardigd is om de geherformuleerde historische gegevens opnieuw te laden en nieuwe modellen van de betrokken productcategorieën op te stellen, hetgeen extra kosten met zich mee kan brengen waarover op dat moment overeenstemming moet worden bereikt.
- Standaard doorlopende account management services verlenen, zodat Klant verzekerd is van ondersteuning nadat het implementatieteam is opgeheven. Deze account management service wordt op afstand verleend en behelst niet meer dan 6 uur per week.

## 6.3 Verantwoordelijkheden van de klant

Klant is verantwoordelijk voor het leveren van het volgende:

- a. Krachtige ondersteuning van de directie voor het project
- b. Directe toegang voor resources van IBM voor zover noodzakelijk om de toegewezen Project-activiteiten uit te voeren
- c. Een passend aantal resources van Klant, op een passend niveau, om aan het Project te werken, waaronder:
  - Een of meer IT-programmeurs om samen met het data-integratieteam van IBM de juiste gegevensinterface aan te maken en te onderhouden
  - Vertegenwoordigers van de business-tak om te garanderen dat de applicatievereisten op de juiste wijze worden vertaald in de inhoud van de gegevensextracties
  - Een krachtig Project-team dat energiek werkt aan de vereiste technische en bedrijfsmatige processen
- d. Documentatie van de relevante gegevenstoewijzing
- e. Transmissie van Klantgegevens volgens de overeengekomen tijdspaden
- f. Klantgegevens die voldoen aan de indeling van IBM, zoals gespecificeerd in het actuele IBM Data Requirements Document
- g. Resources om op een tijdige manier problemen op te lossen
- h. Klantondersteuning om te garanderen dat de geleverde informatie correct is

Klant is zich ervan bewust dat nalatigheid bij het uitvoeren van de bovenstaande verplichtingen gevolgen kan hebben voor het vermogen van IBM om de Platform Enablement Services te verlenen voor de bedragen die zijn vastgelegd in het toepasselijke Transactiedocument. Indien Platform Enablement

Services vertraging oplopen of indien de kosten van IBM voor het verlenen van Platform Enablement Services toenemen als gevolg van nalatigheid van Klant bij het uitvoeren van de bovenstaande taken of als gevolg van andere omstandigheden die buiten de controle van IBM vallen, kunnen er aanvullende bedragen in rekening worden gebracht. De aanvullende bedragen en de factureringsvoorwaarden voor dergelijke services worden vastgelegd in een afzonderlijke Werkomschrijving.

## **7. Opschorting van IBM SaaS en beëindiging**

### **7.1 Opschorting van de toegang**

In geval van schending van de Gebruiksvoorwaarden, de Overeenkomst of het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik, verduistering van intellectuele eigendommen van IBM of overtreding van de toepasselijke wetgeving door een IBM SaaS Gebruiker behoudt IBM zich het recht voor de toegang van de overtreedende IBM SaaS Gebruiker tot IBM SaaS te allen tijde op te schorten of in te trekken, en/of de Content van de overtreedende IBM SaaS Gebruiker te wissen. IBM zal Klant inlichten omtrent enige opschorting of intrekking.

### **7.2 Beëindiging**

IBM kan de toegang van Klant tot IBM SaaS beëindigen wegens niet-nakoming indien Klant de bepalingen van de Overeenkomst of deze Gebruiksvoorwaarden niet nakomt en een dergelijk niet-nakomen niet binnen een redelijke tijd na ontvangst van een schriftelijke aanzegging van IBM is hersteld. Bij beëindiging worden de toegangsrechten en andere rechten van Klant met betrekking tot de IBM SaaS geannuleerd en eindigen deze rechten. In dat geval moeten Klant en zijn IBM SaaS Gebruikers al het toekomstige gebruik van IBM SaaS beëindigen en alle kopieën van de bijbehorende Enabling Software die Klant bezit of beheert, vernietigen.

## **8. Verlenging van een Abonnementperiode**

### **8.1 Automatische verlenging van een Abonnementperiode**

Klant kan een aflopende IBM SaaS Abonnementperiode van Klant verlengen door voorafgaand aan de vervaldatum schriftelijk toestemming te geven tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, aankooporder), overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst.

INDIEN IBM EEN DERGELIJKE TOESTEMMING OP DE VERVALDATUM NIET HEEFT ONTVANGEN, WORDT DE AFLOPENDE IBM SaaS ABONNEMENTSPERIODE AUTOMATISCH MET EEN TERMIJN VAN ÉÉN JAAR VERLENGD, VOOR DEZELFDE PRIJS EN MET DEZELFDE FACTURERINGSFREQUENTIE, TENZIJ IBM, VÓÓR DE VERVALDATUM, HETZIJ RECHTSTREEKS VAN KLANT, HETZIJ VIA DE WEDERVERKOPER VAN KLANT, ZOALS VAN TOEPASSING, EEN SCHRIFTELIJKE KENNISGEVING VAN KLANT HEEFT ONTVANGEN DAT KLANT NIET WENST TE VERLENGEN. IS DIT NIET HET GEVAL, DAN GAAT KLANT ERMEE AKKOORD DE KOSTEN VOOR EEN DERGELIJKE VERLENGING TE BETALEN.

Voor de volgende IBM SaaS-aanbiedingen en services op afstand geldt dat de Abonnementperiode automatisch wordt verlengd:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Platform Enablement Services
- IBM DemandTec Promotion Planning - Platform Enablement Services

### **8.2 Verlenging door Klant noodzakelijk**

In het geval dat een gebruiksrecht van een Klant voor de IBM SaaS geen automatische verlenging omvat, is de IBM SaaS niet onderhevig aan automatische verlenging en kan de Klant een Abonnementperiode verlengen door een bestelling te plaatsen, hetzij rechtstreeks bij IBM, hetzij via een IBM-wederverkoper, zoals van toepassing.

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen komen niet in aanmerking voor automatische verlenging van de Abonnementperiode.

- 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 for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

## **9. Updates; Toepasselijke Voorwaarden en Machtiging voor Automatische Updates**

Deze Gebruiksvoorwaarden gelden voor alle verbeteringen, aanpassingen, variaties, herzieningen, updates, supplementen, toegevoegde componenten en vervangingen voor IBM SaaS (gezamenlijk: "Updates") die IBM kan verstrekken of beschikbaar kan stellen voor IBM SaaS, met inachtneming van alle aanvullende, op dergelijke Updates van toepassing zijnde voorwaarden die IBM verstrekt. Hierbij machtigt Klant IBM om, zonder verder bericht en zonder dat daarvoor toestemming vereist is, Updates van IBM SaaS automatisch over te brengen, te benaderen, te installeren en anderszins beschikbaar te stellen, en stemt Klant ermee in dat IBM dit kan doen in overeenstemming met haar standaard operationele procedures. IBM is niet verplicht om Updates te maken, te verstrekken of te installeren, en niets in deze Gebruiksvoorwaarden mag als zodanig worden opgevat.

## **10. Updates van de Gebruiksvoorwaarden**

IBM behoudt zich het recht voor om deze Gebruiksvoorwaarden in de toekomst te wijzigen om Updates door te voeren die IBM mogelijk tijdens de Abonnementperiode verstrekt of ter beschikking stelt, en zoals anders vereist door toepasselijk recht, door Klant dergelijke herziene voorwaarden schriftelijk dertig (30) dagen vooraf te leveren. Verlengingen van abonnementen <worden beheerst door de Gebruiksvoorwaarden die van kracht zijn op het moment van verlenging.

## **11. Technische Ondersteuning**

Gedurende de Abonnementperiode is technische ondersteuning voor de IBM SaaS en de Enabling Software, zoals van toepassing, inbegrepen. De opties voor technische ondersteuning worden beschreven op <http://www.demandtec.com/support>

### **Zaken die niet onder de technische ondersteuning vallen**

Onder de technische ondersteuning valt geen assistentie bij:

- a. het ontwerpen en ontwikkelen van applicaties,
- b. kwesties die voortvloeien uit het gebruik door Klant van IBM SaaS in een andere omgeving dan de gespecificeerde gebruiksomgeving ervan, of
- c. producten of diensten van Klant of van derden, of kwesties die voortvloeien uit het gebruik van IBM SaaS in combinatie met producten of diensten van Klant of van derden.

## **12. Gegevensbescherming en -beveiliging**

### **12.1 Verplichtingen van Klant**

Met betrekking tot alle Persoonsgegevens die door of via Klant aan IBM worden verstrekt, is Klant, als enige verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens, verantwoordelijk voor de naleving



van alle toepasselijke wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, EU Richtlijn 95/46/EG (en wetgeving die een uitwerking vormt van die Richtlijn), die van toepassing is op de verwerking van Persoonsgegevens met inbegrip van speciale categorieën gegevens, waarbij de term 'Persoonsgegevens' is bedoeld in de zin van die Richtlijn (en wetgeving die een uitwerking vormt van die Richtlijn).

Klant verklaart om, (i) alvorens de Persoonsgegevens in zijn Content op te nemen en (ii) de Enabling Software en IBM SaaS te gebruiken, alle wettelijk verplichte toestemmingen, goedkeuringen en machtigingen te verkrijgen en alle noodzakelijke informatie te verstrekken.

Klant bevestigt en erkent als enige verantwoordelijk te zijn voor alle Persoonsgegevens die in Content zijn opgenomen, met inbegrip van alle gegevens die enige IBM SaaS Gebruiker namens Klant uitwisselt met derden. Klant is als enige verantwoordelijk voor het bepalen van het doel en de middelen voor het verwerken van Persoonsgegevens door IBM onder deze Gebruiksvoorwaarden, waaronder begrepen de vraag of dergelijke verwerking volgens instructies van Klant niet inhoudt dat IBM de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming overtreedt.

IBM SaaS is niet bedoeld voor de opslag of ontvangst van Gevoelige Persoonlijke Informatie of Beschermd Medische Informatie (zoals hieronder gedefinieerd), in welke vorm dan ook, en Klant is naar redelijkheid verantwoordelijk voor kosten en andere bedragen die IBM oploopt als gevolg van het feit dat dergelijke informatie aan IBM is verstrekt of dat dergelijke informatie door IBM verloren is gegaan of door IBM is onthuld, met inbegrip van kosten en andere bedragen die voortvloeien uit vorderingen van derden. "Gevoelige Persoonlijke Informatie" is: 1) Persoonsgegevens die bij verlies zouden leiden tot de eis melding te maken van een schending inzake persoonsgegevens en die onder meer het volgende omvatten: financiële gegevens, landelijk identificatienummer (bijvoorbeeld burgerservicenummer (BSN), sociaal/fiscaal nummer (SoFi)) of enig ander van overheidswege verstrekt identificatienummer zoals het nummer van een rijbewijs of paspoort, een bankrekeningnummer, het nummer van creditcard of bankpas; en 2) Persoonsgegevens die betrekking hebben op raciale of etnische oorsprong, seksuele geaardheid, politieke meningen of religieuze, ideologische of filosofische overtuigingen of activiteiten, of vakbondslidmaatschap. "Beschermd Medische Informatie" is "op individueel identificeerbare personen terug te voeren medische informatie" zoals gedefinieerd in de Health Information Portability and Accountability Act van 1996 ("HIPAA") en latere amendementen daarvan.

Klant gaat ermee akkoord dat IBM, wanneer IBM in redelijkheid vaststelt dat dit nuttig is bij het leveren van IBM SaaS, Content, met inbegrip van Persoonsgegevens, over landsgrenzen heen mag overbrengen naar de entiteiten en landen waaromtrent Klant is ingelicht. Klant stemt ermee in dat IBM SaaS door dergelijke entiteiten in dergelijke landen wordt verstrekt, en is er als enige verantwoordelijk voor om vast te stellen of enige verplaatsing van Persoonsgegevens over de landsgrenzen heen onder de bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden, in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. IBM zal naar redelijkheid met Klant samenwerken, ten bate van Klant zelf of van een verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Klant, bij de uitvoering van wettelijke verplichtingen, met inbegrip van het verkrijgen van verplichte goedkeuringen.

Indien IBM een wijziging doorvoert in de wijze waarop het Persoonsgegevens verwerkt of beveiligt als onderdeel van IBM SaaS en die wijziging ertoe leidt dat Klant niet meer voldoet aan de op hem van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming, kan Klant de lopende Abonnementperiode voor de desbetreffende IBM SaaS beëindigen door binnen dertig (30) dagen na IBM's kennisgeving van de wijziging aan Klant, schriftelijk bij IBM op te zeggen. Bij een dergelijke beëindiging is IBM niet verplicht tot terugbetaling of creditering aan klant.

## **12.2 Verplichtingen van IBM**

IBM zal Persoonsgegevens uitsluitend verwerken op een wijze die naar redelijkheid noodzakelijk is voor het verlenen van IBM SaaS, en uitsluitend voor dat doel.

IBM zal Persoonsgegevens uitsluitend verwerken bij het leveren van IBM SaaS zoals beschreven door IBM, en Klant verklaart dat de door IBM verstrekte beschrijving overeenkomt met de verwerkingsinstructies van Klant.

Bij het beëindigen of aflopen van deze Gebruiksvoorwaarden of de Overeenkomst zal IBM, na schriftelijk verzoek van Klant, alle Content waarvan Klant aangeeft dat het Persoonsgegevens zijn, vernietigen of aan Klant retourneren.

Indien Klant of een verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Klant krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming verplicht is om aan enige persoon of aan een ter

zake doende instantie informatie over of toegang tot Persoonsgegevens te verstrekken, zal IBM naar redelijkheid met Klant samenwerken bij het verstrekken van dergelijke informatie of toegang.

### **12.3 Bescherming van Content**

Ondanks enige bepaling in de Overeenkomst die het tegendeel aangeeft, geldt het volgende:

- a. IBM zal Content van de Klant niet opzettelijk openbaar maken of gebruiken uitgezonderd voor het verwerken en uitvoeren van de IBM SaaS zoals beschreven in deze Overeenkomst, met inachtneming van de naleving door IBM van het toepasselijk recht; en
- b. IBM verwerkt Content van Klant alleen op systemen die worden gebruikt voor het hosten en verwerken van de IBM SaaS waarop IBM de beveiligingspraktijk en -procedures heeft geïmplementeerd waarnaar in Artikel 12.4 wordt verwezen.

### **12.4 Beveiligingspraktijk**

IBM implementeert en onderhoudt praktijken en procedures, die van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd, met betrekking tot de systemen die worden gebruikt voor het hosten en uitvoeren van de IBM SaaS. Deze praktijken en procedures zijn bedoeld ter vermindering van de kwetsbaarheid van systemen voor onbedoeld verlies, onwettige inbraak, ongeautoriseerde toegang, openbaarmaking of verandering of onrechtmatig gedrag waardoor de Content of het gebruik door Klant van de IBM SaaS kan worden belemmerd, beschadigd of anderszins geschaad. Een beschrijving van de praktijken en procedures die op de IBM SaaS van toepassing zijn, met inbegrip van toepasselijke technische en organisatorische maatregelen, wordt Klant op diens verzoek verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te bepalen of deze praktijken en procedures passend zijn om aan de eisen van Klant te voldoen. Door de IBM SaaS te gebruiken, geeft Klant te kennen de praktijken en procedures van IBM te aanvaarden en deze geschikt te achten voor de doeleinden van Klant. Behoudens hetgeen uitdrukkelijk is vastgelegd in de Beveiligingspraktijk voor de IBM SaaS, geeft IBM geen enkele verklaring of garantie met betrekking tot enige beveiligingsfunctie.

### **13. Naleving van de toepasselijke Exportwetgeving**

Elk der partijen verklaart de toepasselijke wet- en regelgeving inzake import en export te zullen naleven, met inbegrip van die van de Verenigde Staten met betrekking tot embargo-, sanctie- en verbodsbepalingen inzake de export door bepaalde eindgebruikers of ten behoeve van bepaalde toepassingen (zoals nucleaire-, ruimte- of raketssystemen en chemische en biologische wapens). Klant verklaart dat Content geheel noch gedeeltelijk onder de Amerikaanse International Traffic in Arms Regulation (ITAR) valt. Klant erkent dat IBM voor de niet-lokale ondersteuning van de levering van IBM SaaS wereldwijd personeel (niet-permanente inwoners die lokaal worden ingezet en personeel op locaties verspreid over de wereld) mag inzetten. Klant verklaart dat er voor geen enkel deel van de Content die voor IBM ten behoeve van IBM SaaS toegankelijk is, onder de toepasselijke exportwetgeving een exportvergunning vereist is of beperkingen gelden ten aanzien van de export naar wereldwijde middelen of personeel van IBM.

### **14. Vrijwaring**

Klant verklaart IBM te vrijwaren van en te beschermen tegen aanspraken van derden voortvloeiende uit of verband houdende met: 1) schending van het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik door Klant of door enige IBM SaaS Gebruiker; of 2) Content die door Klant of enige IBM SaaS Gebruiker binnen IBM SaaS is gemaakt, aan IBM SaaS is aangeboden of naar IBM SaaS is geüpload of overgebracht.

### **15. Schending van auteursrechten**

Het is beleid van IBM om de intellectuele eigendomsrechten van anderen te respecteren. Voor het melden van schending van de copyrights op auteursrechtelijk beschermd materiaal kunt u terecht op de pagina Digital Millennium Copyright Act Notices op <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **16. Garantie en uitsluitingen**

#### **16.1 Beperkte garantie**

IBM garandeert dat IBM SaaS zal voldoen aan zijn specificaties, zoals gepubliceerd en beschikbaar gesteld door IBM. Klant gaat ermee akkoord dat dergelijke specificaties mogelijkerwijs uitsluitend in de Engelse taal worden verstrekt, tenzij wettelijk anders bepaald zonder de mogelijkheid hiervan bij contract af te wijken.

Indien de IBM SaaS niet functioneert zoals gegarandeerd en IBM niet in staat is deze wel als zodanig te laten functioneren, zal IBM de bedragen die door Klant zijn betaald, pro rata aan Klant terugbetalen en eindigt het recht van Klant om de IBM SaaS te gebruiken. Deze beperkte garantie blijft van kracht tijdens de Abonnementperiode voor de IBM SaaS-aanbieding.

## **17. Bepalingen voor specifieke IBM SaaS-aanbiedingen**

### **17.1 Gegevensvereisten**

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat Klant, teneinde een van de IBM SaaS voor de detailhandel te kunnen gebruiken, IBM productgegevens, financiële gegevens en andere gegevens dient te verstrekken, zoals beschreven in het IBM Retail Data Requirements Document dat van kracht is op de datum waarop de gegevens worden verstrekt (de "Detailhandelaargegevens"). Een exemplaar van het actuele Retail Data Requirements Document is te vinden op <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>. Dit document kan door IBM, geheel naar eigen inzicht, van tijd tot tijd worden gewijzigd.

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat Klant, teneinde een van de IBM SaaS voor consumentenproducten te kunnen gebruiken, IBM productgegevens, financiële gegevens en andere gegevens dient te verstrekken, zoals beschreven in het CP Data Requirements Document dat van kracht is op de datum waarop de gegevens worden verstrekt (de CP-gegevens, en in combinatie met de Detailhandelaargegevens de "Klantgegevens"). Een exemplaar van het actuele CP Data Requirements Document is te vinden op <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>. Dit document kan door IBM, geheel naar eigen inzicht, van tijd tot tijd worden gewijzigd.

Voor het doel van de Overeenkomst worden alle Klantgegevens beschouwd als "Content".

### **17.2 Informatie over IBM SaaS Gebruikersprofielen**

In verband met het gebruik van IBM SaaS erkent Klant en gaat Klant ermee akkoord: (i) dat er door een IBM SaaS Gebruiker in het kader van een profiel ("Profiel") namen, titels, bedrijfsnamen en foto's van IBM SaaS Gebruikers kunnen worden geplaatst en dat het Profiel kan worden bekeken door andere IBM SaaS Gebruikers, en (ii) dat Klant op elk willekeurig moment een verzoek kan indienen om het Profiel van een IBM SaaS Gebruiker te laten corrigeren of uit IBM SaaS te laten verwijderen en dat een dergelijk Profiel dan ook zal worden gecorrigeerd of verwijderd, zij het dat verwijdering ertoe kan leiden dat de toegang tot de IBM SaaS vervalst.

### **17.3 Licentieverlening**

- a. Elke Wederverkoper die een overeenkomst met IBM sluit voor het gebruik van een IBM SaaS als onderdeel van een "Hub and Spoke" programma (bijv. IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud en IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud) verleent IBM hierbij, voor de duur van de Abonnementperiode, een beperkte, niet-exclusieve licentie om de Wederverkopersgegevens van die Wederverkoper te gebruiken, te kopiëren, op te slaan, vast te leggen, over te dragen, te onderhouden, af te beelden, te bekijken, af te drukken of anderszins te gebruiken, echter uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het leveren van de desbetreffende IBM SaaS aan de CP handelspartners van de Wederverkoper die zich hebben geabonneerd op de desbetreffende IBM SaaS.
- b. Bovendien verleent elke Klant (of dat nu een Wederverkoper of een CP Bedrijf is) IBM hierbij voor de duur van de Abonnementperiode een niet-exclusieve licentie (de "Onderzoekslicentie") om Klantgegevens te analyseren, te gebruiken, te kopiëren, op te slaan, vast te leggen, over te dragen, te onderhouden, af te beelden, te bekijken, af te drukken of anderszins te gebruiken voor onderzoeks- en/of datamining-doeleinden, op voorwaarde dat IBM uit dergelijke Klantgegevens eerst alle kenmerken verwijdert waaruit (i) de identiteit van Klant zou kunnen blijken of (ii) vertrouwelijke of eigen aspecten van de interne bedrijfsprocessen van Klant naar voren zouden kunnen komen, en voorts op voorwaarde dat Klant de Onderzoekslicentie kan afwijzen door IBM dienaangaande schriftelijk op de hoogte te brengen op het moment dat het initiële toepasselijke Transactiedocument wordt ondertekend.
- c. Elk CP Bedrijf dat een gebruiksrecht voor IBM SaaS aanschafft als onderdeel van een "Hub and Spoke" programma (bijv. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program en IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) mag de IBM SaaS uitsluitend gebruiken als onderdeel van het programma van een Inbegrpen

Wederverkoper en in combinatie met de verkoop- en productgegevens van die Inbegrepen Wederverkoper. Het gebruik van de IBM SaaS of de verkoop- en productgegevens van de Inbegrepen Wederverkoper voor enig ander doel is niet toegestaan.

#### **17.4 Links naar websites van derden en andere services**

Indien Klant of een IBM SaaS Gebruiker Content overbrengt naar een website of andere service van een derde die gelinkt is aan of toegankelijk is via de IBM SaaS, verlenen Klant en de IBM SaaS Gebruiker IBM toestemming om een dergelijke overdracht van Content mogelijk te maken, met dien verstande dat dergelijke interactie uitsluitend plaatsvindt tussen Klant en de website of service van een derde. IBM doet geen uitspraken en geeft geen garanties met betrekking tot dergelijke sites of services van derden en is niet aansprakelijk voor dergelijke sites of services van derden.

#### **18. Algemeen**

Mocht enige bepaling in deze Gebruiksvoorwaarden ongeldig of niet-uitvoerbaar worden verklaard, dan laat dit de overige bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden onverlet. Indien een van beide partijen verzuimt om strikte uitvoering of uitoefening van een recht te eisen waartoe een partij gemachtigd is, houdt dit niet in dat een partij voor de desbetreffende toerekenbare tekortkoming of enige toekomstig toerekenbare tekortkoming niet op een later tijdstip alsnog herstel kan vorderen. Bepalingen in deze Gebruiksvoorwaarden die door hun aard na beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden blijven bestaan, blijven van kracht totdat zij zijn vervuld en gaan over op de respectievelijke opvolgers en vertegenwoordigers van beide partijen.

#### **19. Volledige Overeenkomst**

De volledige overeenkomst tussen de partijen, welke in de plaats treedt van alle eerdere mondelinge of schriftelijke communicatie tussen Klant en IBM, bestaat uit deze Gebruiksvoorwaarden en de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid tussen de voorwaarden van deze Gebruiksvoorwaarden en de Overeenkomst, prevaleren deze Gebruiksvoorwaarden boven de Overeenkomst.

Aanvullende of afwijkende bepalingen die Klant op schrift heeft gesteld (bijvoorbeeld in een bestelling, ontvangstbevestiging of e-mail) zijn nietig. Deze Gebruiksvoorwaarden kunnen uitsluitend worden aangepast zoals hierin is vastgelegd.

## IBM SaaS Gebruiksvoorwaarden

### Deel 2 - Specifieke voorwaarden voor bepaalde landen

De volgende bepalingen treden in de plaats van, of vormen een wijziging van, de bepalingen in Deel 1 waarnaar wordt verwezen. Alle bepalingen in Deel 1 die door deze wijzigingen niet worden beïnvloed, blijven ongewijzigd. Dit Deel 2 bestaat uit wijzigingen van deze Gebruiksvoorwaarden en is als volgt opgebouwd:

- Wijzigingen voor landen in Noord-, Midden- en Zuid-Amerika;
- Wijzigingen voor landen in de regio Asia Pacific; en
- Wijzigingen voor landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika

#### WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN NOORD-, MIDDEN- EN ZUID-AMERIKA

**BELIZE, COSTA RICA, DOMINICAANSE REPUBLIEK, EL SALVADOR, HAÏTI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA EN PANAMA**

##### 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":*

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.

#### ARGENTINIË, BRAZILIË, CHILI, COLOMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

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

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

#### BRAZILIË

##### 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.

#### VERENIGDE STATEN VAN AMERIKA

##### 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.**

#### WIJZIGINGEN VOOR LANDEN IN DE REGIO ASIA PACIFIC

#### AUSTRALIË

### **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, BHUTAN EN 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.

## **JAPAN**

### **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.

## **NIEUW-ZEELAND**

### **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.

## **WIJZIGINGEN VOOR LANDE IN EUROPA, HET MIDDEN-OOSTEN EN AFRIKA (EMEA) LIDSTATEN VAN DE EUROPESE UNIE**

*Het volgende wordt toegevoegd aan Artikel 16: Garantie en Uitsluitingen:*

In de Europese Unie ("EU") hebben consumenten bepaalde rechten krachtens de toepasselijke nationale wetgeving inzake de verkoop van consumentenproducten. Dergelijke rechten worden niet aangetast door de bepalingen zoals vastgelegd in dit Artikel 16: Garantie en Uitsluitingen.

## **OOSTENRIJK**

### **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.

## **BAHREIN, KOEWIT, OMAN, KATAR, SAOEDI-ARABIË EN DE VERENIGDE ARABISCHE EMIRATEN**

### **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.

## **DUITSLAND**

### **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.

## **IERLAND**

### **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).

## **IERLAND EN VERENIGD KONINKRIJK**

### **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.

# Service Level Agreement

---

Deze Service Level Agreement (SLA) geldt voor de volgende 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 for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

IBM levert zijn Klanten deze SLA met inachtneming van de volgende bepalingen. De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van uw abonnement aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. U bent ervan op de hoogte dat deze SLA geen garantie jegens u vormt.

## 1. Definities

- a. "Geautoriseerde Contactpersoon" betekent de persoon waarvan u aan IBM hebt doorgegeven dat deze gemachtigd is om onder deze SLA Claims in te dienen.
- b. "Beschikbaarheidskrediet" betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de Service.
- c. "Claim" betekent een claim die door uw Geautoriseerde Contactpersoon ingevolge deze SLA bij IBM is ingediend en waarin wordt gevorderd dat een bepaald Serviceniveau tijdens en Maand Onder Contract niet is gehaald.
- d. "Maand Onder Contract" betekent een volledige maand gedurende de Abonnementsperiode gemeten vanaf 00:00 uur GMT op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur GMT op de laatste dag van de maand.
- e. "Klant" of "u" of "uw" betekent een entiteit die zich rechtstreeks bij IBM heeft geabonneerd op de Service en die voor geen van de materiële verplichtingen (waaronder begrepen betalingsverplichtingen) onder zijn overeenkomst met IBM voor de Service in gebreke is.
- f. "Downtime" betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de Service is gestopt en geen van uw gebruikers van de Service in staat is zich toegang te verschaffen tot de desbetreffende Service waarvoor zij passende machtigingen hebben; met dien verstande, echter, dat de tijdsperiode waarbinnen de Service als gevolg van een van de volgende oorzaken niet beschikbaar is, niet onder Downtime valt:
  - Geplande Systeem Downtime.
  - Overmacht.
  - Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde.
  - Het doen en nalaten van Klant of van een derde (waaronder begrepen het verkrijgen van toegang tot de Service door enige derde met behulp van de wachtwoorden of apparatuur van Klant).



- Verzuim om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de Service na te leven.
  - Naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- g. "Gebeurtenis" betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaald Serviceniveau niet wordt gehaald.
- h. "Overmacht" betekent force majeure, arbeidsconflicten, brand, overstroming, aardbeving, rellen, oorlog, overheidsmaatregelen, -verordeningen of -restricties, virussen, denial-of-service-aanvallen en ander kwaadwillig gedrag, stroomstoringen en andere omstandigheden waaronder de Service niet beschikbaar is als gevolg van een oorzaak die redelijkerwijs buiten de controle van IBM valt.
- i. "Geplande Systeem Downtime" betekent een geplande uitgebruikname van de Service ten behoeve van serviceonderhoud.
- j. "Serviceniveau" betekent de hieronder aangegeven standaard volgens welke IBM het niveau van de onder deze SLA verleende service meet.
- k. "Service" betekent de Service waarop deze SLA van toepassing is, zoals aangegeven op de eerste pagina van deze SLA. Deze SLA geldt voor elke Service afzonderlijk en niet in combinatie.

## 2. Beschikbaarheidskrediet

Om in aanmerking te komen voor het indienen van een Claim, dient u voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Customer Support voor de desbetreffende Service, overeenkomstig de IBM-procedure voor het melden van ondersteuningsproblemen van Severity 1. Tevens dient u alle benodigde gedetailleerde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, met inbegrip van het tijdstip waarop u voor het eerst met de Gebeurtenis werd geconfronteerd, en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis, voor zover dat vereist is voor ondersteuningstickets van Severity 1. Dergelijke tickets moeten worden geregistreerd binnen vierentwintig (24) uur nadat voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor uw gebruik van de Service.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient uw Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Maand Onder Contract die het onderwerp van de Claim vormt.

Uw Geautoriseerde Contactpersoon dient IBM naar redelijkheid alle gegevens met betrekking tot de Claim te verstrekken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, gedetailleerde beschrijvingen van alle relevante Gebeurtenissen en het Serviceniveau waarvan wordt beweerd dat het niet is gehaald.

IBM meet de gecombineerde Downtime gedurende elke Maand Onder Contract intern zoals van toepassing op het overeenkomstige Serviceniveau dat is aangegeven in de onderstaande tabel. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop u meldt dat u voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van het behaalde Serviceniveau gedurende elke Maand Onder Contract, zoals aangegeven in de onderstaande tabellen. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Gebeurtenis(sen) in dezelfde Maand Onder Contract.

Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Maand Onder Contract wordt toegekend, is in geen geval hoger dan twaalf procent (12%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat u IBM voor de Service hebt betaald.

IBM zal de geldigheid van Claims naar redelijkheid controleren aan de hand van de eigen gegevens van IBM, die in geval van tegenstrijdigheid met uw gegevens prevaleren.

HET BESCHIKBAARHEIDSKREDIET DAT U OVEREENKOMSTIG DEZE SLA WORDT TOEGEKEND, IS UW ENIGE EN UITSLUITENDE VERHAALSMOGELIJKHEID MET BETREKKING TOT WELKE VORDERING DAN OOK.

## 3. Serviceniveau

Beschikbaarheid van Service tijdens een Maand Onder Contract

<b>Behaald Serviceniveau</b>	<b>Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Maand Onder Contract waarop een Claim betrekking heeft)</b>
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Minder dan 95,00%	12%

"Behaald Serviceniveau" is een percentage dat als volgt wordt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Maand Onder Contract, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Maand Onder Contract, waarbij de uitkomst wordt uitgedrukt als een percentage.

Voorbeeld: Totaal 540 minuten Downtime gedurende een Maand Onder Contract

Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen — 540 minuten Downtime = 42.660 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten in een Maand Onder Contract van 30 dagen	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 98,75% Behaald Serviceniveau
---	---

#### 4. Uitsluitingen

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

- Bèta- en proef-Services.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, tests, noodherstel, Q&A of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door gebruikers, gasten en deelnemers aan de Service van een Klant van IBM.
- Indien u enige materiële verplichting onder de Gebruiksvoorwaarden, het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik of uw contract voor de Service niet bent nagekomen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-nakoming van enige betalingsverplichting.