

## IBM DemandTec

Betingelsene i disse IBM Bruksbetingelser ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") kommer i tillegg til betingelsene i IBM International Passport Advantage Agreement eller IBM International Passport Advantage Express Agreement, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"). Les disse Bruksbetingelsene nøye før du bruker IBM SaaS og eventuell tilhørende Aktiveringsprogramvare (slik disse betegnelse er definert nedenfor). Kunden kan bruke IBM SaaS og Aktiveringsprogramvaren først når Kunden har akseptert disse Bruksbetingelsene. Kunden aksepterer disse Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS eller Aktiveringsprogramvare, eller ved å klikke på en "Jeg aksepterer"-knapp.

**HVIS DU AKSEPTERER DISSE BRUKSBETINGELSENE PÅ VEGNE AV KUNDEN, BEKREFTER OG GARANTERER DU AT DU HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL DISSE BRUKSBETINGELSENE. HVIS DU IKKE AKSEPTERER DISSE BRUKSBETINGELSENE ELLER IKKE HAR MYNDIGHET TIL Å BINDE KUNDEN TIL DISSE BRUKSBETINGELSENE, MÅ DU IKKE PÅ NOEN MÅTE BRUKE ELLER BENYTT NOE AV FUNKSJONALITETEN SOM TILBYS I IBM SAAS, ELLER BRUKE NOEN AKTIVERINGSPROGRAMVARE.**

### Del 1 – Generelle betingelser

#### 1. Formål

Disse Bruksbetingelsene gjelder for følgende IBM SaaS-løsninger::

##### 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

I disse Bruksbetingelsene viser betegnelsen "IBM SaaS" til de IBM SaaS-løsningene som fremgår i Del 1. Kunden kan kun bruke IBM SaaS i en gyldig Abonnementsperiode.

#### 2. Definisjoner

Betegnelsene nedenfor skal ha betydningen angitt her:

**Aktiveringsprogramvare** er ethvert Program og tilhørende materiale som IBM eller en tredjepart leverer Kunden som en del av IBM SaaS-løsningen for å gi tilgang til og gjøre det mulig å bruke IBM SaaS.

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

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

**Formidler** er en Kunde som representerer ett eller flere FV-selskaper som deres salgsagent for hovedkontoret og/eller detaljhandel.

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

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

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

**Plattformaktiveringstjenester** er de eksterne tjenestene som er oppgitt og beskrevet i del 6, Eksterne tjenester.

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

**Totalt salg** er alle produkter solgt til forbrukere (for en Detaljist) eller til Inkluderte detaljister (for et FV-selskap) gjennom alle kanaler.

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

### 3. Generelle betalingsbetingelser

#### 3.1 Målenheter

Applikasjon (Application) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Applikasjon er et entydig navngitt program. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Applikasjon som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Engasjement (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester, inkludert men ikke begrenset til et opplæringsarrangement, en forretningsanalyse eller en hendelse for en leveransebasert tjeneste. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

Million Omsetningskonverteringsenheter (Million Revenue Conversion Units (MRCU)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omsetningskonverteringsenhet (Revenue Conversion Unit) er et valutauavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for lisensiering av IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til MRCUer i henhold til tabellen som finnes på adressen [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for antallet MRCUer som er nødvendig for å dekke Omsetningen som behandles eller administreres av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Milliard Omsetningskonverteringsenheter (Billion Revenue Conversion Units (BRCU)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omsetningskonverteringsenhet (Revenue Conversion Unit) er et valutauavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til BRCUer i henhold til tabellen som finnes på adressen [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for antallet BRCUer som er nødvendig for å dekke Omsetningen som behandles eller administreres av IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

Definisjonen av Omsetning for beregning av antall MRCUer eller BRCUer varierer avhengig av hvilken IBM SaaS-løsning det gjelder, som beskrevet nedenfor.

### 3.1.1 IBM SaaS for Retailers

- a. Ved beregning av MRCU for følgende løsninger
- 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

er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted.

- b. Ved beregning av MRCU for følgende løsninger
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
  - IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted, generert av salg av Kampanjeartikler. For disse Bruksbetingelsene er Kampanjeartikler produkter som for en periode er spesielt presentert og/eller solgt med rabatt eller solgt i en eller annen form for kampanje, inkludert, uten begrensning, en midlertidig prisreduksjon (TPR (Temporary Price Reduction)), omtale i en annonse eller et rundskriv, utstilling på et tilleggssted i fysiske varehus eller på hovedsiden til et nettsted, og kupongannonseringer.

- c. Ved beregning av MRCU for IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted generert av salg av Nedsatte artikler. Nedsatte artikler er produkter solgt med permanent prisreduksjon, vanligvis med formål å selge ut overskudd av varer, og omfatter opphørssalg.
- d. For IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery må Kunden anskaffe tilstrekkelig antall Applikasjon-rettigheter for denne IBM SaaS-løsningen i samsvar med Kundens Omsetningsnivå slik det fremkommer i tabellen nedenfor. For denne IBM SaaS-løsningen er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted.

Nivå 1 = inntil 3 BRCU

Nivå 2 = inntil 8 BRCU

Nivå 3 = inntil 15 BRCU

Nivå 4 = over 15 BRCU

### 3.1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

- a. Ved beregning av MRCU for følgende løsninger
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Post Event on Cloud

er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted generert av salg av inkluderte Produktkategorier til Inkluderte detaljister.

- b. Ved beregning av MRCU for følgende løsninger
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted generert av salg av inkluderte Produktkategorier.

- c. Ved beregning av MRCU for følgende løsninger
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
  - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted generert av salg av inkluderte Produktkategorier til Inkludert detaljist som er med i programmet.

- d. Ved beregning av MRCU for IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program - er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted til Inkludert detaljist som er med i programmet.

- e. Ved beregning av MRCU for IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program - er Omsetning Totalt salg til Inkludert detaljist for produkter representert av Formidleren.

### **3.1.3 Plattformaktiveringstjenester**

For alle Plattformaktiveringstjenester må Kunden anskaffe tilstrekkelig antall Engasjement-rettigheter for Plattformaktiveringstjenestene i samsvar med Kundens Omsetningsnivå slik det fremkommer i tabellen nedenfor. For disse Plattformaktiveringstjenestene er Omsetning Totalt salg for Opprinnelig kunde på Opprinnelig sted.

Nivå 1 = inntil 3 BRCU

Nivå 2 = inntil 8 BRCU

Nivå 3 = inntil 15 BRCU

Nivå 4 = over 15 BRCU

## **3.2 Priser og fakturering**

### **3.2.1 Oppsett**

Hvis ikke annet fremkommer i et aktuelt Transaksjonsdokument, skal IBM fakturere et engangsbeløp for oppsett ved oppstart av IBM SaaS. Pris og betalingsbetingelser fremkommer i dette Transaksjonsdokumentet og Kunden faktureres ifølge dette.

### **3.2.2 Betalingsbetingelser**

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument. Betalingsbetingelsene for IBM SaaS-abonnementet er som følger:

- a. Hele beløpet på forskudd
- b. Månedlig (på etterskudd)
- c. Kvartalsvis (på forskudd)
- d. Årlig (på forskudd)

Abonnementsprisen faktureres årlig, kvartalsvis eller månedlig for perioden som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet. Beløpet som skal betales per fakturaperiode er basert på den årlige abonnementsprisen og antall fakturaperioder per år.

### **3.2.3 Pris for del av måned**

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

### **3.2.4 Eksterne tjenester**

Eksterne tjenester blir fakturert per Engasjement. Eksterne tjenester faktureres årlig, kvartalsvis eller månedlig slik det fremkommer i et Transaksjonsdokument.

## **4. Opprettelse av konto og tilgang**

Når IBM SaaS-brukere registreres for en konto ("Konto"), kan IBM gi IBM SaaS-brukeren en ID og et passord for Kontoen. Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker holder sin Kontoinformasjon oppdatert. Kunden kan når som helst be om at Personopplysninger som oppgis ved registrering av en Konto eller bruk av IBM SaaS, skal rettes eller fjernes fra Kontoinformasjonen, og slik informasjon vil bli rettet eller fjernet. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

Kunden er ansvarlig for at hver IBM SaaS-bruker beskytter ID og passord for sin Konto og styrer hvem som får tilgang til en IBM SaaS-brukerkonto eller bruker IBM SaaS på vegne av Kunden.

## **5. Aktiveringsprogramvare**

Denne IBM SaaS-løsningen kan omfatte Aktiveringsprogramvare levert av IBM eller en tredjepartsleverandør. Hvis Kunden laster ned eller installerer Aktiveringsprogramvare, bekrefter Kunden at slik Aktiveringsprogramvare ikke skal brukes til noe annet formål enn å lette eller muliggjøre Kundens tilgang til og bruk av IBM SaaS. Hvis det blir vist en egen lisensavtale (for eksempel IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") eller en annen IBM- eller tredjepartslisensavtale) ved installering eller nedlasting av Aktiveringsprogramvare, regulerer en slik avtale bruken av programvaren. Kunden er innforstått med at Kunden aksepterer slike betingelser ved å akseptere disse Bruksbetingelsene eller laste ned, installere eller bruke Aktiveringsprogramvaren.

Aktiveringsprogramvare omfatter, uten begrensning, følgende:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

## 6. Eksterne tjenester

Følgende eksterne tjenester kan anskaffes av Kunder med IBM SaaS:

- 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 IBMs forpliktelser for IBM DemandTec Price Management – Platform Enablement Services og DemandTec Promotion Planning – Platform Enablement Services

IBM skal

- samarbeide med Kunden om å innhente alle nødvendige datafelt som foreskrevet i relevant IBM Data Requirements Document for den aktuelle SaaS-løsningen ("Kundedata").
- motta og laste Kundedata ukentlig eller daglig samt vedlikeholde datakonverteringsgrensesnittet ved hjelp av standardverktøy. Det kan bli aktuelt med tilleggsbetaling hvis Kunden endrer formatet på Kundedata, ved forespørsler om overføring av filer tilbake til Kunden i et annet format, eller ved forespørsler om at IBM skal endre datatilordninger og automatiseringskript slik at det blir mulig å benytte nye data.
- levere standard, løpende kontoadministrasjonstjenester som sikrer at Kunden er støttet etter at implementeringsteamet har avsluttet arbeidet. Denne kontoadministrasjonstjenesten utføres eksternt og skal ikke overstige 6 timer per uke.

### 6.2 IBMs forpliktelser for IBM DemandTec Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services og IBM DemandTec Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM skal

- samarbeide med Kunden om å innhente alle nødvendige datafelt som foreskrevet i relevant IBM Data Requirements Document for den aktuelle SaaS-løsningen ("Kundedata").
- motta og laste Kundedata ukentlig eller daglig samt vedlikeholde datakonverteringsgrensesnittet ved hjelp av standardverktøy. Det kan bli aktuelt med tilleggsbetaling hvis Kunden endrer formatet på Kundedata, ved forespørsler om overføring av filer tilbake til Kunden i et annet format, eller ved forespørsler om at IBM skal endre datatilordninger og automatiseringskript slik at det blir mulig å benytte nye data.
- utføre standard datavalidering for modellerte produktkategorier. Datavalidering består av automatiserte jobber som kjøres og kontrollerer Kundedata for potensielle feil og uregelmessigheter.
- levere standard økonometriske modelleringstjenester for hver produktkategori i henhold til prosjektplanen. Tjenestene omfatter å opprette modelleringsdatasett, estimere modeller, vurdere modellkvalitet samt feilsøke modeller ved behov. Dette omfatter førstegangsmodellering for hver inkluderte produktkategori samt løpende remodellering med rimelig hyppighet basert på IBMs vurdering av dynamikken i kategoriene. I tilfelle ny oppgave over data fra Kunden skal IBM i samarbeid med Kunden avgjøre om en ny innlasting av de historiske dataene i den nye oppgaven og en remodellering av de påvirkede produktkategoriene er berettiget, noe som kan kreve at det avtales tilleggsbetaling.
- levere standard, løpende kontoadministrasjonstjenester som sikrer at Kunden er støttet etter at implementeringsteamet har avsluttet arbeidet. Denne kontoadministrasjonstjenesten utføres eksternt og skal ikke overstige 6 timer per uke.

### 6.3 Kundens forpliktelser

Kunden er ansvarlig for å levere følgende:

- a. Sterk støtte for prosjektet fra ledelsen

- b. Direkte tilgang for IBMs ressurser slik det er nødvendig for å kunne utføre tildelte prosjektaktiviteter
- c. Riktig nivå og antall av Kundens ressurser som skal arbeide med prosjektet, inkludert:
  - IT-programmerer(e) som skal samarbeide med IBMs dataintegrasjonsteam om å opprette og vedlikeholde aktuelle datagrensesnitt
  - Representanter fra virksomheten som sikrer at applikasjonskravene blir riktig konvertert til innholdet i de uttrukne dataene
  - En sterk prosjektgruppe som forplikter seg til å utføre nødvendig teknisk arbeid og arbeid med virksomhetsprosesser
- d. Relevant datatilordningsdokumentasjon
- e. Overføring av Kundedata i henhold til avtalte tidslinjer
- f. Kundedata som er i samsvar med IBMs format som fremkommer i gjeldende IBM Data Requirements Document
- g. Ressurser som kan ta seg av problemer innen rimelig tid
- h. Kundestøtte som sikrer at levert informasjon er riktig

Kunden erkjenner at manglende oppfyllelse av Kundens forpliktelser beskrevet ovenfor, kan påvirke IBMs mulighet til å levere Plattformaktiveringstjenestene for beløpet som fremgår i det aktuelle Transaksjonsdokumentet. Hvis Plattformaktiveringstjenestene blir forsinket eller IBMs kostnader ved å levere Plattformaktiveringstjenestene øker som et resultat av at Kunden ikke har utført oppgavene beskrevet ovenfor, eller på grunn av andre forhold som er utenfor IBMs kontroll, kan det bli aktuelt med tilleggsbetaling. Tilleggsbeløp og betalingsbetingelser for slike tjenester blir bestilt separat og fremkommer i en Tjenestebeskrivelse.

## **7. Midlertidig innstilling av IBM SaaS og opphør**

### **7.1 Midlertidig innstilling av tilgang**

Hvis en IBM SaaS-bruker ikke overholder Bruksbetingelsene, Avtalen eller Retningslinjene for akseptabel bruk, krenker IBMs immaterielle rettigheter eller handler i strid med gjeldende lovgivning, forbeholder IBM seg rett til når som helst å midlertidig innstille eller inndra den krenkende IBM SaaS-brukerens tilgang til IBM SaaS, og/eller slette den krenkende IBM SaaS-brukerens Innhold. IBM varsler Kunden om en eventuell midlertidig innstilling eller inndragelse.

### **7.2 Opphør**

IBM kan si opp Kundens tilgang til IBM SaaS hvis Kunden ikke overholder betingelsene i Avtalen eller disse Bruksbetingelsene og misligholdet ikke er rettet opp innen rimelig tid etter at Kunden har mottatt skriftlig varsel fra IBM. Ved opphøret opphører Kundens tilgang og andre rettigheter til IBM SaaS. I et slikt tilfelle må Kunden og Kundens IBM SaaS-brukere slutte å bruke IBM SaaS og tilintetgjøre alle kopier Kunden har av den tilhørende Aktiveringsprogramvaren.

## **8. Fornyelse av en Abonnementsperiode**

### **8.1 Automatisk fornyelse av en Abonnementsperiode**

Kunden kan fornye Kundens Abonnementsperiode for IBM SaaS som utløper, gjennom en skriftlig autorisasjon (for eksempel et bestillings skjema, bestillingsbrev eller en innkjøpsordre) før utløpsdatoen, i samsvar med betingelsene i Avtalen.

HVIS IBM IKKE MOTTAR EN SLIK AUTORISASJON INNEN UTLØPSDATOEN, BLIR ABONNEMENTSPERIODEN FOR IBM SaaS SOM UTLØPER, AUTOMATISK FORNYET FOR ETT ÅR TIL SAMME PRIS OG FAKTURERINGSHYPPIGHET, MED MINDRE IBM FØR UTLØPSDATOEN MOTTAR, ENTEN DIREKTE FRA KUNDEN ELLER GJENNOM KUNDENS FORHANDLER (AVHENGIG AV HVA SOM ER AKTUELT), SKRIFTLIG VARSEL FRA KUNDEN SOM ANGIR AT KUNDEN IKKE ØNSKER Å FORNYE. ELLERS AKSEPTERER KUNDEN Å BETALE FORNYELSESPRISEN.

Følgende IBM SaaS-løsninger og eksterne tjenester har automatisk fornyelse av Abonnementsperioden:

- 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 Kundens fornyelse nødvendig

Hvis en Kundes rettighet for IBM SaaS ikke omfatter automatisk fornyelse, blir IBM SaaS ikke fornyet automatisk, og Kunden kan fornye en Abonnementsperiode ved å sende en bestilling direkte til IBM eller til en IBM-forhandler, avhengig av hva som er aktuelt.

Følgende IBM SaaS-løsninger har ikke automatisk fornyelse av Abonnementsperioden:

- 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. Oppdateringer, gjeldende betingelser og autorisasjon for automatiske oppdateringer

Disse Bruksbetingelsene gjelder for alle forbedringer, endringer, varianter, revisjoner, oppdateringer, tillegg, tilleggskomponenter og utskiftninger for IBM SaaS (samlet kalt "Oppdateringer") som IBM leverer eller gjør tilgjengelig for IBM SaaS, med forbehold om eventuelle tilleggsbetingelser fra IBM som gjelder for slike Oppdateringer. Kunden gir IBM tillatelse til at IBM i henhold til IBMs standard driftsprosedyre automatisk kan overføre, få tilgang til, installere og på annen måte levere Oppdateringer til IBM SaaS uten ytterligere varsel eller behov for godkjenning. IBM har ingen forpliktelse til å opprette, levere eller installere Oppdateringer, og ingen bestemmelse i Bruksbetingelsene krever at IBM gjør dette.

## 10. Oppdateringer til Bruksbetingelsene

IBM forbeholder seg rett til når som helst å kunne endre disse Bruksbetingelsene for å ta hensyn til Oppdateringer som IBM fremskaffer eller gjør tilgjengelig for IBM SaaS i løpet av Abonnementsperioden, og slik det ellers kreves ifølge gjeldende lovgivning, med tretti (30) dagers forhåndsvarsel til Kunden om slike endrede betingelser. Abonnementsfornyelser er underlagt Bruksbetingelsene som gjelder på tidspunktet for fornyelsen.

## 11. Teknisk støtte

Teknisk støtte til IBM SaaS og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, er inkludert i Abonnementsperioden. Alternativer for teknisk støtte er beskrevet på adressen

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

### Tjenester som ikke dekkes av teknisk støtte

Teknisk støtte omfatter ikke hjelp til følgende:

- a. design og utvikling av applikasjoner,
- b. problemer som skyldes Kundens bruk av IBM SaaS i andre miljøer enn dets spesifiserte driftsmiljø, eller
- c. hjelp til Kundens eller en tredjeparts produkter og tjenester, eller problemer som skyldes bruk av IBM SaaS sammen med Kundens eller en tredjeparts produkter eller tjenester.

## **12. Beskyttelse av personopplysninger og datasikkerhet**

### **12.1 Kundens forpliktelser**

I forbindelse med alle Personopplysninger som leveres av eller gjennom Kunden til IBM, er Kunden som eneste behandlingsansvarlig ansvarlig for å overholde all lovgivning om personvern eller tilsvarende lover, for eksempel, men ikke begrenset til, EU-direktiv 95/46/EF (og lover som implementerer dette direktivet), som regulerer behandlingen av Personopplysninger og sensitive personopplysninger, slik disse uttrykkene er definert i nevnte direktiv (og lover som implementerer dette direktivet) og Personopplysningsloven.

Kunden skal innhente alle juridisk nødvendige tillatelser, autorisasjoner og godkjenninger og avgi all nødvendig informasjon før Kunden (i) inkluderer Personopplysninger i Innhold og (ii) bruker Aktiveringsprogramvaren og IBM SaaS.

Kunden bekrefter at Kunden alene er ansvarlig for Personopplysninger som finnes i Innhold, inkludert informasjon som en IBM SaaS-bruker deler med tredjeparter på vegne av Kunden. Kunden er alene ansvarlig for å fastsette formålet med og midlene for IBMs behandling av Personopplysninger under disse Bruksbetingelsene, inkludert at slik behandling ifølge Kundens instruksjoner ikke vil føre til brudd på gjeldende lovgivning om personvern fra IBMs side.

IBM SaaS er ikke beregnet for lagring eller mottak av Sensitive personopplysninger eller Beskyttede helseopplysninger (slik dette er definert nedenfor), i en hvilken som helst form, og Kunden er ansvarlig for rimelige kostnader og andre beløp som påløper IBM i forbindelse med at slik informasjon er gitt til IBM, eller IBMs tap eller avgivelse av slik informasjon, inkludert slike som oppstår i forbindelse med eventuelle krav fra tredjepart. "Sensitive personopplysninger" er: 1) Personopplysninger som ved tap utløser et krav om varslings og sikkerhetsbrudd, og som omfatter, men ikke er begrenset til, økonomiske opplysninger, personnummer eller et annet statlig utstedt identifikasjonsnummer som førerkort- eller passnummer, bankkontonummer, kredittkort- eller bankkortnummer; og 2) Personopplysninger knyttet til rasemessig eller etnisk bakgrunn, seksuell legning, politisk oppfatning, eller religiøs, ideologisk eller filosofisk oppfatning eller aktivitet, eller medlemskap i fagforeninger. "Beskyttede helseopplysninger" er individuelt identifiserbare helseopplysninger ("individually identifiable health information") slik dette er definert i den amerikanske loven Health Information Portability and Accountability Act of 1996 ("HIPAA"), med endringer.

Kunden aksepterer at når IBM med rimelighet anser det som nyttig for leveringen av IBM SaaS, kan IBM overføre Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til enheter og land Kunden har fått varsel om. Kunden samtykker i at IBM SaaS blir levert av slike enheter i slike land, og er alene ansvarlig for å avgjøre om en overføring av Personopplysninger over en landegrense i henhold til betingelsene i Brukebetingelsene er i overensstemmelse med gjeldende lovgivning om personvern. IBM skal så langt det er rimelig samarbeide med Kunden, til fordel for Kunden eller en av Kundens behandlingsansvarlige, for å oppfylle alle juridiske krav, inkludert å innhente nødvendig godkjenninger.

Hvis IBM endrer måten IBM behandler eller sikrer Personopplysninger på som en del av IBM SaaS og endringen fører til at Kunden ikke lenger oppfyller lovgivningen om personvern som gjelder for Kunden, kan Kunden avbryte gjeldende Abonnementsperiode for aktuell IBM SaaS med skriftlig varsel til IBM innen tretti (30) dager etter IBMs varsel om endringen til Kunden. Ved et slikt opphør er IBM ikke forpliktet til å refundere eller kreditere Kunden.

### **12.2 IBMs forpliktelser**

IBM vil kun behandle Personopplysninger i den utstrekning dette kan anses som nødvendig for å levere IBM SaaS.

IBM vil kun behandle Personopplysninger i forbindelse med levering av IBM SaaS som beskrevet av IBM, og Kunden bekrefter at beskrivelsen gitt av IBM er i overensstemmelse med Kundens behandlingsinstruksjoner.



Ved opphør eller utløp av disse Bruksbetingelsene eller Avtalen skal IBM på skriftlig forespørsel fra Kunden tilintetgjøre eller returnere til Kunden alt Innhold som Kunden identifiserer som Personopplysninger.

Hvis det ifølge gjeldende lovgivning om personvern kreves at Kunden eller en av Kundens behandlingsansvarlige fremskaffer informasjon om eller gir tilgang til Personopplysninger til en person eller ansvarlig myndighet, skal IBM så langt det er rimelig samarbeide med Kunden om å fremskaffe slik informasjon eller gi slik tilgang.

### **12.3 Beskyttelse av Innhold**

Uavhengig av hva som står i Avtalen, gjelder følgende:

- a. IBM skal ikke med overlegg gjøre kjent eller bruke Kundens Innhold bortsett fra i forbindelse med driften og utførelsen av IBM SaaS slik det er planlagt i denne Avtalen, og i samsvar med gjeldende lovgivning; og
- b. IBM skal bare behandle Kundens Innhold på systemer som blir brukt til verting og drift av IBM SaaS, og der IBM har implementert sikkerhetspraksisen og -prosedyrene som er beskrevet i punkt 12.4.

### **12.4 Sikkerhetspraksis**

IBM implementerer og vedlikeholder praksis og prosedyrer, som jevnlig kan revideres, for systemene som blir brukt til verting og drift av IBM SaaS. IBMs praksis og prosedyrer er utformet for å redusere IBMs systemers sårbarhet for tilfeldig tap, ulovlig inntrenging, uautorisert tilgang, avgivelse eller endring, eller urettmessige handlinger som kan påvirke, misbruke eller på annen måte skade Innholdet i eller Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden kan på forespørsel få en beskrivelse av praksis og prosedyrer som gjelder for IBM SaaS, inkludert gjeldende tekniske og driftsmessige tiltak. Kunden er ansvarlig for å avgjøre om praksis og prosedyrer er tilstrekkelige for å oppfylle Kundens behov. Ved å bruke IBM SaaS bekrefter Kunden sin aksept av IBMs praksis og prosedyrer og at de er tilstrekkelige for Kundens formål. Unntatt slik det uttrykkelig er angitt i sikkerhetspraksis for IBM SaaS, gir IBM ingen tilsagn eller garantier vedrørende noen sikkerhetsfunksjoner.

### **13. Overholdelse av gjeldende lovgivning for eksport**

Hver av partene aksepterer å rette seg etter gjeldende lovgivning for import og eksport, inkludert amerikanske embargo- og sanksjonsbestemmelser og eksportforbud til bestemte sluttbrukere eller noen form for forbudt sluttbruk (inkludert kjernekraftverk, romfarts- eller rakettsystemer, og kjemiske og biologiske våpen). Kunden bekrefter at Innhold, helt eller delvis, ikke skal være underlagt U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Kunden bekrefter at IBM kan bruke globale ressurser (lokal bruk av personell som ikke er bosatt på stedet, og personell over hele verden) til ekstern støtte for levering av IBM SaaS. Kunden bekrefter at Innhold som IBM får tilgang til for IBM SaaS, ikke krever en eksportlisens eller har restriksjoner for eksport til IBMs globale ressurser eller personell i henhold til gjeldende eksportlovgivning.

### **14. Skadesløsholdelse**

Kunden skal ivareta interessene til og holde IBM skadesløs overfor ethvert krav fra tredjepart som oppstår på grunn av eller i forbindelse med: 1) Kundens eller en IBM SaaS-brukers brudd på Retningslinjene for akseptabel bruk; eller 2) Innhold opprettet innenfor IBM SaaS eller levert, lastet opp eller overført til IBM SaaS av Kunden eller en IBM SaaS-bruker.

### **15. Krenkelse av opphavsrett**

IBM respekterer andres immaterielle rettigheter. Krenkelse av opphavsrettslig beskyttet materiale kan rapporteres på Digital Millennium Copyright Act Notices-nettsiden på adressen <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

### **16. Garanti og ansvarsbegrensning**

#### **16.1 Garantibetingelser**

IBM garanterer at IBM SaaS er i overensstemmelse med spesifikasjonene, som er publisert og gjort tilgjengelig av IBM. Kunden aksepterer at slike spesifikasjoner kan leveres på engelsk, med mindre lokal lovgivning krever noe annet uten mulighet for avtalemessige begrensninger.

Dersom IBM SaaS ikke fungerer i henhold til garantien og IBM ikke er i stand til å rette forholdet, gir IBM Kunden en forholdsmessig refusjon av forhåndsbetalte beløp, og Kundens rett til å bruke IBM SaaS opphører. Disse garantibetingelsene gjelder i Abonnementperioden for IBM SaaS-løsningen.

## **17. Spesielle betingelser for IBM SaaS-løsningen**

### **17.1 Krav til data**

Kunden forstår og aksepterer at for å kunne bruke noen del av IBM SaaS for detaljistvirksomhet må Kunden levere IBM foreskrevne produktdata, økonomiske data og andre data ifølge Retail IBM Data Requirements Document som gjelder på datoen dataene blir levert ("Detaljistdataene"). En kopi av gjeldende Retail Data Requirements Document er tilgjengelig på adressen <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> og kan fra tid til annen endres etter IBMs eget skjønn.

Kunden forstår og aksepterer at for å kunne bruke noen del av IBM SaaS for forbruksvarer må Kunden levere IBM foreskrevne produktdata, økonomiske data og andre data ifølge CP IBM Data Requirements Document som gjelder på datoen dataene blir levert ("CP-dataene" og, sammen med Detaljistdataene, "Kundedataene"). En kopi av gjeldende CP Data Requirements Document er tilgjengelig på adressen <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> og kan fra tid til annen endres etter IBMs eget skjønn.

Alle Kundedata skal i forbindelse med Avtalen anses som "Innhold".

### **17.2 Brukerprofilinformasjon for IBM SaaS**

I forbindelse med Kundens bruk av IBM SaaS aksepterer Kunden at (i) IBM SaaS-brukernavn, titler, firmanavn og fotografier kan publiseres av en IBM SaaS-bruker i en profil ("Profil"), og at Profilen kan ses av andre IBM SaaS-brukere, og at (ii) Kunden når som helst kan be om at en IBM SaaS-brukerprofil rettes eller fjernes fra IBM SaaS, og da vil en slik Profil rettes eller fjernes. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

### **17.3 Tildeling av lisens**

- a. Hver Detaljist som inngår avtale med IBM om å bruke en IBM SaaS-løsning som en del av et "Hub and Spoke"-program (for eksempel IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud og IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud), gir herved IBM en begrenset, ikke-eksklusiv lisens, for Abonnementsperioden, til å bruke, kopiere, lagre, registrere, overføre, vedlikeholde, vise, skrive ut, eller på annen måte bruke Detaljistens Detaljistdata kun i den utstrekning som er nødvendig for å levere slik IBM SaaS til Detaljistens Forbruksvare-handelspartnere som har abonnert på slik IBM SaaS.
- b. Dessuten gir hver Kunde (både Detaljister og FV-selskaper) herved IBM en ikke-eksklusiv lisens ("Forskningslisens"), for Abonnementsperioden, til å analysere, bruke, kopiere, lagre, registrere, overføre, vedlikeholde, vise, skrive ut eller på annen måte bruke Kundedata for forskning og/eller informasjonsutvinning, under forutsetning av at IBM først fjerner alle kjennetegn i slike Kundedata som kan røpe (i) Kundens identitet eller (ii) konfidensiell eller opphavsrettslig beskyttet informasjon om Kundens interne forretningsprosesser, samt under forutsetning av at Kunden kan avbryte Forskningslisensen ved å varsle IBM skriftlig om dette på tidspunktet for undertegnelse av det første aktuelle Transaksjonsdokumentet.
- c. Hvert FV-selskap som anskaffer en rettighet til å bruke IBM SaaS som en del av et "Hub and Spoke"-program (for eksempel IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program og IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) kan bare bruke IBM SaaS som en del av en Inkludert detaljists program og sammen med den Inkluderte detaljistens salgs- og produktdata. Bruk av IBM SaaS eller den Inkludere detaljistens salgs- og produktdata til andre formål er ikke tillatt.

### **17.4 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester**

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

## **18. Generelt**

Hvis noen av betingelsene i disse Bruksbetingelsene blir funnet å være ugyldige eller ugjennomførlige, skal de andre betingelsene i disse Bruksbetingelsene fortsatt gjelde. Hvis en av partene ikke krever

overholdelse av en forpliktelse eller oppfyllelse av en rettighet når parten er berettiget til det, hindrer dette ikke at partene kan kreve det på et senere tidspunkt, enten i forbindelse med det aktuelle eller et senere mislighold. Alle betingelser i disse Bruksbetingelsene som av natur går utover opphøret av disse Bruksbetingelsene eller den aktuelle Abonnementsperioden, forblir virksomme til de er oppfylt, og gjelder for begge parters respektive etterfølgere og transporthavere.

## **19. Fullstendig avtale**

Den fullstendige avtalen mellom partene, som erstatter eventuell tidligere muntlig eller skriftlig kommunikasjon mellom Kunden og IBM, består av disse Bruksbetingelsene og Avtalen. Hvis det er motstrid mellom betingelsene i disse Bruksbetingelsene og betingelsene i Avtalen, gjelder disse Bruksbetingelsene foran Avtalen.

Eventuelle tillegg til eller endringer av betingelsene i en transaksjon i skriftlig form fra Kunden, for eksempel i en bestilling, bekreftelse eller e-post, er ugyldige. Disse Bruksbetingelsene kan bare endres slik det er oppgitt i dette dokumentet.

## Bruksbetingelser for IBM SaaS

### Del 2 - Landavhengige betingelser

Følgende betingelser erstatter eller endrer betingelsene i Del 1 som det refereres til. Alle betingelser i Del 1 som ikke er omfattet av disse endringene, forblir uendret og fortsetter å gjelde. Denne Del 2 består av endringer til disse Bruksbetingelsene og er organisert som følger:

- Landavhengige endringer for Amerika,
- Landavhengige endringer for Asia, Australia og Oceania; og
- Landavhengige endringer for Europa, Midtøsten og Afrika

#### LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR AMERIKA

**BELIZE, COSTA RICA, DEN DOMINIKANSKE REPUBLIKK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG 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.

#### ARGENTINA, BRASIL, CHILE, COLUMBIA, 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.

#### 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.

#### USA

##### 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.**

#### LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR ASIA, AUSTRALIA OG OCEANIA 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, BHUTAN OG 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.

## **NEW ZEALAND**

### **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.

## **LANDAVHENGIGE ENDRINGER FOR EUROPA, MIDT-ØSTEN, AFRIKA (EMEA)**

### **MEDLEMSSTATER I DEN EUROPEISKE UNION**

*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.

## **ØSTERRIKE**

### **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.

## **BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA OG DE FORENTE ARABISKE EMIRATER**

### **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.

## **TYSKLAND**

### **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.

## **IRLAND**

### **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).

## **IRLAND OG STORBRIANNIA**

### **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.

# Servicenivåavtale

---

Denne Servicenivåavtalen (SLA) gjelder for følgende 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 tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen under følgende betingelser. Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at denne Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

## 1. Definisjoner

- a. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- b. "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.
- c. "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. "Avtalemåned" er hver enkelt fullstendige måned i Abonnementperioden målt fra klokken 00:00 GMT på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 GMT på den siste dagen i måneden.
- e. "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.
- f. "Nedetid" er en periode der produksjonssystembehandlingen for Tjenesten har stoppet og det er fullstendig umulig for alle Kundens brukere av Tjenesten å få tilgang til den aktuelle Tjenesten der de har de nødvendige tillatelsene. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - Planlagt systemnedetid.
  - Force Majeure.
  - Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data.
  - Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
  - Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.

- IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- g. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- h. "Force Majeure" er naturkatastrofer, terrorisme, arbeidsaksjoner, brann, flom, jordskjelv, opptøyer, krig, offentlige påbud, kjennelser eller restriksjoner, virus, tjenestenektangrep og andre skadelige aktiviteter, feil ved strømforsyning og nettverkstilknytning, eller andre årsaker til at Tjenesten ikke er tilgjengelig, og som er utenfor IBMs kontroll.
- i. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- j. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- k. "Tjeneste" er Tjenesten som denne Servicenivåavtalen gjelder for, og som er angitt på første side av denne Servicenivåavtalen. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.

## 2. Tilgjengelighetskrediteringer

For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorgrad 1. Kunden må oppgi all nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen, inkludert tidspunktet da Kunden først ble påvirket av Hendelsen, og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorgrad 1. En slik problempost må være logget innen tjuefire (24) timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.

Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.

IBM skal måle internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned som gjelder for tilsvarende Servicenivå vist i tabellen nedenfor. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse(r) i samme Avtalemåned.

Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tolv prosent (12 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.

IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.

TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

## 3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av Tjeneste i løpet av en Avtalemåned

Oppnådd Servicenivå	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %



Mindre enn 95,00 %	12 %
--------------------	------

"Oppnådd Servicenivå" beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned, med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

Eksempel: 540 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager — 540 minutter Nedetid = 42.660 minutter <hr/> 43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,75 % Oppnådd Servicenivå
--	--

#### 4. Unntak

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

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester og deltakere som bruker Tjenesten.
- Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.