

IBM Omni-Channel Merchandising

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Definitioner

Følgende udtryk defineres som angivet nedenfor:

Detailvirksomhed – betyder en Kunde, som driver virksomhed med salg af Forbrugsvarer i små eller individuelle partier direkte til forbrugeren.

Forbrugsvarer – betyder en vare eller en del af en vare, som produceres eller distribueres med henblik på direkte salg til en forbruger. Forbrugsvarer kan f.eks. være varer inden for beklædning og sko, føde- og drikkevarer, personlig pleje, varige forbrugsgoder og husholdningsapparater, ikke-varige forbrugsgoder, udstyr til kæledyr. Forbrugsvarer omfatter ikke f.eks. biler, fly, finansielle instrumenter, serviceydelser eller huse.

Omfattet Forretning – betyder den division, forretningsenhed eller kanal (for eksempel en fysisk butik versus onlinebutik), i forbindelse med hvilken Kundens abonnement på IBM SaaS-produktet skal bruges.

Omfattet Geografisk Område – betyder det geografiske område, i hvilket Kundens abonnement på IBM SaaS-produktet skal bruges.

Samlet Salg – betyder det bruttosalg hos den juridiske enhed, der abonnerer på IBM SaaS-produktet, som stammer fra salget af produkter solgt af den Omfattede Forretning i de sidste tolv måneder forud for den første aftaleperiode eller fornyelsen af aftaleperioden.

Udtryk med stort begyndelsesbogstav, som ikke er defineret i disse Vilkår for brug, er defineret i Aftalen.

3. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. **Omsætningskonverteringsenhed i millioner (MRCU – Million Revenue Conversion Unit)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Omsætningskonverteringsenhed (RCU – Revenue Conversion Unit) er en valutaafhængig måleenhed for et omsætningsbeløb, som er relevant for IBM SaaS-produktet. Valutaspecifikke omsætningsbeløb skal konverteres til RCU'er i henhold til tabellen Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Hver MRCU-brugsrettighed repræsenterer en million RCU'er. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange MRCU-brugsrettigheder til at kunne dække den mængde Omsætning, som behandles eller håndteres af IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

Bemærk: Omsætning defineres forskelligt i de forskellige IBM SaaS-produkter, som beskrevet nedenfor:

IBM SaaS	Definition af Omsætning
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Omsætning er den Omfattede Forretnings Samlede Salg.
IBM Price Optimization	Omsætning er det Samlede Salg, som Kunden vil optimere (et abonnement kan være begrænset til en del af den Omfattede Forretning).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Omsætning er den Omfattede Forretnings Samlede Salg, som genereres via salg af Markedsførte Varer. I dette IBM SaaS-produkt er Markedsførte Varer produkter, som midlertidigt bliver vist og/eller solgt med rabat eller solgt via enhver form for kampagne, herunder f.eks. via en midlertidig prisnedsættelse, benævnelse i en reklame eller tryksag, fremvisning på en sekundær placering i fysisk butikker eller på forsiden af et websted eller kuponhæfte. Markedsførte Varer inkluderer ikke Nedsatte Varer.
IBM Markdown Optimization	Omsætning er den Omfattede Forretnings Samlede Salg, som genereres via salg af Nedsatte Varer. I dette IBM SaaS-produkt er Nedsatte Varer produkter, som sælges med en permanent prisnedsættelse, og hvor formålet generelt er at få ryddet overskydende produkter væk – det inkluderer også ophørsudsalg.

3.1 Platform Enablement Services

I forbindelse med Platform Enablement Services (serviceydelser til platformsaktivering) er Omsætning den Omfattede Forretnings Samlede Salg.

For at fastslå hvilket Platform Enablement Service-niveau Kunden skal anskaffe, skal Kunden først fastslå det korrekte antal BRCU'er (Billion Revenue Conversion Unit), som gælder for Kundens virksomhed. En Omsætningsenhed i Milliarder er et valutauafhængigt mål for et omsætningsbeløb, som er relevant for IBM SaaS-produktet. Valutaspecifikke omsætningsbeløb skal konverteres til omsætningskonverteringsenheder (RCU'er) i henhold til tabellen på http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Én BRCU-rettighed repræsenterer én Milliard (10 i 9.) RCU'er. De beregnede BRCU'er skal dække den mængde Omsætning, som behandles eller administreres af IBM SaaS-produktet i måleperioden.

Niveau 1 = op til 3 BRCU

Niveau 2 = op til 8 BRCU

Niveau 3 = op til 15 BRCU

Niveau 4 = over 15 BRCU.

4. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

4.1 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument. Der bliver opkrævet et opsætningsbeløb for første opsætning eller for yderligere opsætninger, alt efter hvad der er relevant.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM opkræver et engangsbeløb for opsætning ved første implementering af IBM SaaS-produktet. Pris og faktureringsvilkår angives i Transaktionsdokumentet, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM opkræver et opsætningsgebyr for hver Additional Application Setup Fee, Kunden bestiller. Pris og faktureringsvilkår angives i Transaktionsdokumentet, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.

4.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

5. Abonnement på løbende serviceydelser

Følgende fjernserviceydelser kan anskaffes af IBM SaaS-Kunder:

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBM skal:

- a. Samarbejde med Kunden om at indhente alle de nødvendige datafelter, som beskrevet i dokumentet IBM Import Data Specification Document for det relevante SaaS-produkt, (kaldet Kundedata).
- b. Modtage og indlæse Kundedata på uge- eller dagsbasis og vedligeholde datakonverteringsgrænseflader (indgående og udgående) ved brug af standardværktøjer. Yderligere betaling kan komme på tale, hvis Kunden ændrer Kundedataenes format efter den første implementering, anmoder om at få overført filer tilbage til Kunden i et andet format eller anmoder om, at IBM ændrer datakort og automatiseringsscript, så de udnytter nye data.
- c. Tilbyde løbende standardadministrationsydelser, som sikrer support til Kunden efter implementeringsteamet trækker sig tilbage. Administrationsydelsen leveres som fjernydelse og er på maksimalt fire timer pr. uge.

5.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM skal:

- a. Samarbejde med Kunden om at indhente alle de nødvendige datafelter, som beskrevet i dokumentet IBM Import Data Specification Document for det relevante SaaS-produkt, (kaldet Kundedata).
- b. Modtage og indlæse Kundedata på uge- eller dagsbasis og vedligeholde datakonverteringsgrænseflader (indgående og udgående) ved brug af standardværktøjer. Yderligere betaling kan komme på tale, hvis Kunden ændrer Kundedataenes format efter den første implementering, anmoder om at få overført filer tilbage til Kunden i et andet format eller anmoder om, at IBM ændrer datakort og automatiseringsscript, så de udnytter nye data.
- c. Udføre standardvalidering af data for modellerede produktkategorier. Datavalidering består af automatiserede job, som kører Kundedata og tjekker dem for mulige fejl og uregelmæssigheder.
- d. Leverer standardserviceydelser til økonometrisk modellering for hver produktkategori i overensstemmelse med Projektplanen. Serviceydelserne omfatter: udarbejdelse af modelleringsdatasæt, estimering af modeller, vurdering af modelkvalitet og om nødvendigt fejlfinding i forbindelse med modeller. Det omfatter en startmodellering for hver inkluderet produktkategori og løbende remodellering med et rimeligt interval baseret på IBM's vurdering af dynamikken i kategorien. I tilfælde af at Kunden foretager en datatilpasning, samarbejder IBM med Kunden om at fastlægge, hvorvidt det kræver en genindlæsning af de tilpassede, historiske data og en remodellering af de påvirkede produktkategorier. Det kan medføre yderligere betaling, som parterne skal aftale på daværende tidspunkt.
- e. Tilbyde løbende standardadministrationsydelser, som sikrer support til Kunden efter implementeringsteamet trækker sig tilbage. Administrationsydelsen leveres som fjernydelse og er på maksimalt seks timer pr. uge.

5.3 Kundens forpligtelser i forbindelse med Platform Enablement Services

Det er Kundens ansvar at stille følgende til rådighed:

- a. Direkte adgang for IBM-medarbejdere i det omfang det er nødvendigt for at færdiggøre tildelte Platform Enablement Services-aktiviteter.
- b. Kundemedarbejdere på et tilstrækkeligt niveau og i et tilstrækkeligt antal til, at de kan arbejde på projektet, herunder:
 - En eller flere IT-programmører, som skal arbejde sammen med IBM's dataintegreringsteam om at udarbejde og vedligeholde de relevante datagrænseflader.
 - Repræsentanter fra forretningen, der skal sikre, at applikationskravene bliver korrekt gengivet i indholdet i de udtrukne data.

- Et stærkt projektteam, som udfører følgende nødvendige tekniske arbejde og arbejde med forretningsprocesser:
 - Relevant datamapningsdokumentation
 - Overførsel af Kundedata i henhold til de aftalte tidsfrister
 - Kundedata, der er i overensstemmelse med IBM's format, som angivet i det aktuelle IBM Import Data Specification Document.
 - Medarbejdere, der kan håndtere problemer rettidigt.
 - Kundesupport, som sikrer, at de leverede oplysninger er korrekte.

Kunden accepterer, at Kundens manglende opfyldelse af ovennævnte forpligtelser kan påvirke IBM's mulighed for at levere Platform Enablement Services. Hvis Platform Enablement Services bliver forsinket, eller hvis IBM's udgifter til levering af Platform Enablement Services stiger som følge af Kundens manglende opfyldelse af de ovennævnte opgaver, eller som følge af andre forhold der ligger uden for IBM's kontrol, kan der blive tale om yderligere betaling. Yderligere betaling og faktureringsvilkår for sådanne serviceydelse bestilles separat og angives i en Servicebeskrivelse.

6. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornys IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

7. Teknisk support

I Abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat.

Vejledningen IBM Software as a Service Support Handbook indeholder flere oplysninger om tilgængelighed, e-mailadresser, onlinesystemer til problemrapportering og andre metoder og processer til kommunikation af teknisk support.

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktionaliteten kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

8. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

8.1 Data og mindstekrav til udstyr

Kunden forstår og accepterer, at Kunden – for at kunne bruge nogen af IBM SaaS-detailprodukterne – skal levere de produktmæssige, finansielle og andre data til IBM, som er angivet i dokumentet IBM Import Data Specification Document, der var i kraft på den dato, hvor dataene blev leveret (kaldet Importdata). Kunden vil modtage en kopi af det aktuelle dokument (IBM Import Data Specification Document). IBM kan når som helst ændre dokumentet efter eget skøn. Derudover er der i forbindelse med et IBM SaaS-produkt nogle mindstekrav til udstyr, der skal opfyldes for at få adgang til serviceydelsen. Mindstekrav er beskrevet i servicespecifikationerne og udleveres på anmodning.

Alle Importdata betragtes som "Indhold", for så vidt angår Aftalen.

8.2 Detailvirksomhedens handelspartneres brug af Importdata

Hvis Kunden abonnerer på IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights eller IBM Assortment Optimization, giver Kunden – i Abonnementsperioden – IBM tilladelse til at bruge Importdata til at levere IBM SaaS til de af Kundens handelspartnere, som også abonnerer på et IBM SaaS-produkt og har brug for at få adgang til Importdata.

8.3 Returnering af Importdata

IBM skal destruere Importdata, som IBM har i sin besiddelse, 90 dage efter datoen for Abonnementsperiodens ophør eller udløb. Kunden kan efter skriftlig anmodning få returneret Importdata, som så behandles i henhold til en egen aftale og mod betaling af et yderligere beløb.

8.4 IBM's brug af Kundedata

IBM må benytte Kundedata til intern forskning, test og udvikling i et ikke-produktionsmiljø. Det er dog en forudsætning, at IBM først fjerner alle kendetegn fra Kundedataene, som kan afsløre Kundens identitet eller beskyttede forretningsprocesser. Kunden kan vælge, at Kundens data ikke må benyttes til sådanne ikke-produktionsformål, ved at kontakte Technical Support.

8.5 Brug af personoplysninger

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler personoplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen mellem IBM og Kunden. Kunden bekræfter, at Kunden vil indhente eller har indhentet tilladelse til, at IBM kan behandle de indsamlede oplysninger til ovenstående formål i IBM, andre IBM-virksomheder og disses underleverandører, uanset hvor IBM og IBM's underleverandører driver forretning, og i henhold til gældende lovgivning. IBM vil efterkomme anmodninger fra Kundens medarbejdere og kontraktansatte om adgang til, opdatering, ændring eller sletning af de indsamlede oplysninger.

8.6 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokaltet ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

8.7 Begrænsning ved Preview

Hvis IBM SaaS-produktet er betegnet som "Preview", må Kunden kun benytte IBM SaaS-produktet til interne aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, eller til aktiviteter, der har med forhåndsvisning eller eksempler at gøre, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, interne benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling – til intern brug – af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentliggjorte API'er (application programming interface). Kunden har ikke tilladelse til at bruge nogen del af IBM SaaS-produktet til andet formål uden at have indhentet de relevante produktionslicenser.

Bilag A

1. IBM Price Management

Med IBM Price Management kan detailvirksomheder implementere prissætningsstrategier ved at fastsætte priser for et givent produkt og fastholde alle priser over tid ved brug af prissætningsregler. Detailvirksomheden kan bruge IBM Price Management til at opstille scenarier, tilpasse prissætningsregler, få systemet til (på basis af regler) at prisfastsætte alle varer og også med jævne mellemrum reagere på ændringer i data, f.eks. leverandøromkostninger og konkurrentpriser.

2. IBM Price Optimization

Med IBM Price Optimization kan detailvirksomheder oprette og køre simulerings- og optimeringsscenarier, hvor de definerer de strategiske mål, f.eks. større omsætning, større overskud og større salgsvolumen, og optimerer priserne, så der er størst mulig sandsynlighed for, at målene nås.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning tilbyder en webbaseret samarbejdsgrænseflade til opsætning og administration af kampagner for enkeltprodukter og produktgrupper, inklusive pris, gyldighedsdatoer, resultatoplysninger og placeringer. Med IBM Promotion Planning kan detailvirksomhederne oprette et enkelt opbevaringssted til kampagnetilbud og dermed forbedre synligheden og opgavefordelingen, hvilket er med til at reducere omfanget af fejl og strømline udførelsen.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization hjælper kunder med – i realtid – at beslutte, hvilke kampagner der vil være optimale for at nå kundernes salgs- og markedsføringsmålsætning. Detailvirksomheder bruger IBM Promotion Optimization til at evaluere og udarbejde prognoser for indkommende tilbud fra leverandører og til at planlægge kampagner for private label-produkter og andre produkter. IBM Promotion Optimization hjælper detailvirksomheder med at fastsætte nedsatte priser på en vare eller en kampagnevaregruppe, bestemme typen af den midlertidige prisnedsættelse, f.eks. køb én – få en gratis, en procentvis nedsættelse eller mængderabat, og med brugen af support i forbindelse med salg, f.eks. reklamer og udstillinger eller en bestemt placering i en reklame, med det formål at maksimere fordelene ved en kampagne for den enkelte vare og for hele butikken.

5. IBM Promotion Execution

Med IBM Promotion Execution kan detailvirksomheder oprette ét enkelt opbevaringssted til deres informationer og indhold vedrørende kampagnetilbud og arrangementer (f.eks. reklamer, brochurer, e-mail, mobile platforme, visninger), herunder tekst og billeder samt oplysninger på begivenhedsniveau.

6. IBM Markdown Optimization

Med IBM Markdown Optimization kan detailvirksomheder planlægge og optimere prissætnings-, overskuds- og lagerbeholdningsniveau for varer, der ikke længere skal være i sortimentet. IBM Markdown Optimization understøtter en bred vifte af rabattyper, herunder sæsonbestemte rabatter, rabatter ved korte produktlivscyklusser, arrangementer og ferier, nulstilling af kategorier, cyklusopfriskning og standardrabatter. Detailvirksomheder kan også oprette, udarbejde prognoser for, sammenligne og evaluere flere scenarier med nedsatte priser for at finjustere deres rabatstrategi.

7. IBM Deal Management

Med IBM Deal Management kan detailvirksomheder automatisere og strømline præsentationen af, forhandlinger om og afstemning af markedsføringskampagner, de modtager fra deres handelspartnere, som er producenter af forbrugerprodukter, i et webbaseret miljø.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

Med IBM Deal Management: Bill Distribution Module kan detailvirksomheder reducere behandlingstid, debitoromsætningshastighed og manuelle fejl via automatisk generering og sikker distribution af PDF-fakturaer til deres handelspartnere, som er producenter af forbrugerprodukter.

9. IBM Basket Insights

Med IBM Basket Insights kan detailvirksomheder analysere transaktioner via en række dashboards.

10. IBM Shopper Insights

Med IBM Shopper Insights kan detailvirksomheder via en række dashboards analysere de handlendes indkøbsadfærd, herunder indkøbsture, indkøbshyppighed og produktkøb. Når en bestemt detailvirksomhed abonnerer på IBM Shopper Insights, stiller IBM Shopper Insights for Brokers til rådighed for de af detailvirksomhedens handelspartnere, som er mæglere, og IBM Shopper Insights for Manufacturers til rådighed for de af detailvirksomhedens handelspartnere, som er producenter af forbrugerprodukter.

11. IBM Assortment Optimization

Med IBM Assortment Optimization kan detailvirksomheder fastslå, hvilke varer der skal lagerføres opdelt efter butiksklynge og planogram og baseret på de handlendes indkøbsadfærd, konkurrentmiljøet og en kvantificeret forståelse af, om en vare blot duplikeres, eller om den øger salget i hele produktkategori. Når en detailvirksomhed abonnerer på IBM Assortment Optimization, stiller IBM Assortment Optimization for Manufacturers til rådighed, så detailvirksomhedens leverandører og handelspartnere kan samarbejde med detailvirksomheden om sortimentsbaserede beslutninger på basis af detailvirksomhedens salgsdata.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview gør det muligt for aktuelle Kunder at få vist kommende releases, så de kan forberede sig til nye eller opdaterede funktioner.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om Servicemål (SLA) for tilgængelighed for IBM SaaS-produktet. Aftalen finder anvendelse, hvis den er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet:

Den version af denne SLA, som gælder på tidspunktet for Kundens abonnements ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Kunden er indforstået med, at denne SLA ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. **Begivenhed** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at en aftale om Servicemål (SLA) ikke overholdes.
- b. **Kontraheret Måned** – betyder hver hele måned i IBM SaaS-produktets løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- c. **Krav** – betyder et krav, som Kunden sender til IBM, med en påstand om, at et Servicemål ikke er opfyldt i en Kontraheret Måned.
- d. **Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed (Availability Credit)** – betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på IBM SaaS-produktet.
- e. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af IBM SaaS-produktet er standset, og hvor Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af IBM SaaS-produktet, som de har tilladelse til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor IBM SaaS-produktet ikke er tilgængelig som følge af:
 - (1) Planlagt eller annonceret vedligeholdelse.
 - (2) Begivenheder eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, for eksempel naturkatastrofer, internetnedbrud eller nødvedligeholdelse.
 - (3) Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - (4) Kundens manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til IBM SaaS-produktet, eller
 - (5) IBM's overholdelse af de design, specifikationer eller instruktioner, som Kunden har givet IBM, eller som tredjepart har givet IBM på Kundens vegne.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) for hver Begivenhed, hos IBM's helpdesk inden for 48 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede Kundens brug af IBM SaaS-produktet. Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Begivenheden og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Begivenheden.
- b. Kunden skal indsende Kravet om Availability Credit seneste tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, hvori årsagen til Kravet er opstået.
- c. Availability Credits baseres på varigheden af Nedetiden, målt fra det tidspunkt, som Kunden har rapporteret, at Kunden første gang blev påvirket af Nedetiden. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på det opnåede Servicemål (SLA) i hver enkelt Kontraheret Måned, som vist i tabellen nedenfor. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Begivenhed i samme Kontraherede Måned.
- d. For så vidt angår pakkede Serviceydelser, det vil sige individuelle IBM SaaS-produkter, der pakkes og sælges sammen til én samlet pris, beregnes Availability Credit på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede Serviceydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et Krav vedrørende ét individuelt IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned, og IBM hæfter ikke for Availability Credits for mere end ét IBM SaaS-produkt i en pakke i en Kontraheret Måned.

- e. Hvis Kunden har købt IBM SaaS-produktet fra en godkendt IBM-forhandler i en videresalgstransaktion, hvor IBM har det primære ansvar for at opfylde forpligtelserne i forbindelse med IBM SaaS-produktet og SLA, baseres Availability Credit på den dengang gældende RSVP-pris (Relationship Suggested Value Price) for IBM SaaS-produktet for den Kontraherede Måned, som kravet omfatter, nedsat med 50 %.
- f. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 12 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

3. Servicemål

IBM SaaS-tilgængeligheden i en Kontraheret Måned er som følger:

Tilgængelighed i en Kontraheret Måned	Availability Credit (% af den månedlige abonnementsbetaling for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Under 95,00 %	12 %

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus (b) Nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i den Kontraherede Måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en Kontraheret Måned

43.200 minutter i alt i en Kontraheret Måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 2% Availability Credit for en tilgængelighed på 98,8 % i den Kontraherede Måned
--	--

4. Undtagelser

Denne SLA gælder kun IBM-kunder. Denne SLA gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveserviceydelser.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder for eksempel Omni-Channel Merchandising Preview, test, retablering efter katastrofe, kvalitetssikring eller udvikling.
- Krav fremsat af Kundens brugere, gæster, deltagere og tilladte inviterede, som bruger IBM SaaS-produktet.