

# Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

---

## IBM Omni-Channel Merchandising

Les Conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

### 1. Logiciels-services IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes Modalités des offres de Logiciel-service :

- 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. Définitions

Les termes qui suivent ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous.

**Biens de consommation** – Tout article ou composant d'un article qui est produit ou distribué aux fins de vente directe à un consommateur. Le terme «Biens de consommation» englobe, par exemple, les vêtements et les chaussures, les produits alimentaires et les boissons, les soins à domicile et personnels, les biens de consommation durables et les appareils domestiques, les biens de consommation non durables, les produits spécialisés, les soins aux animaux domestiques, mais n'inclut pas les automobiles, les aéronefs, les instruments financiers, les services ou les maisons.

**Chiffre d'affaires global** – Chiffre d'affaires brut réalisé par l'entité juridique qui s'abonne au Logiciel-service IBM et qui est issu de la vente de produits par l'Entreprise incluse au cours des douze (12) derniers mois complets avant la période contractuelle initiale ou le renouvellement de la période contractuelle.

**Détaillant** – Client qui vend des Biens de consommation en petits lots ou en lots individuels aux fins de consommation directe par le consommateur.

**Entreprise incluse** – Division, unité commerciale ou type d'entreprise (p. ex., un magasin physique par rapport à un commerce électronique en ligne) en lien avec lequel le Client s'abonne pour utiliser le Logiciel-service IBM.

**Zone géographique incluse** – Zone dans laquelle le Client s'abonne pour utiliser le Logiciel-service IBM. Les termes ayant une majuscule initiale qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions d'utilisation ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

### 3. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Million d'unités de conversion de revenus (MRCU)** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Unité de conversion de revenus est une mesure correspondant à un montant de Revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Les montants de Revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en unités de conversion de revenus (RCU) conformément au tableau de conversion fourni à l'adresse indiquée ci-après ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Chaque autorisation en MRCU représente un million de RCU. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations en MRCU pour couvrir le montant de Revenus traité ou géré par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.
- b. Un **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.

Remarque : La définition et l'étendue du sens du terme Revenus diffèrent pour l'offre de Logiciel-service IBM particulière décrite ci-dessous :

Logiciels-services IBM	Définitions de Revenus
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Les Revenus correspondent au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse.
IBM Price Optimization	Les Revenus correspondent au chiffre d'affaires global que le Client a l'intention d'optimiser (un abonnement peut être limité à une partie de l'Entreprise incluse).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Les Revenus correspondent au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse qui est générée par la vente d'Articles en promotion. Aux fins du présent Logiciel-service IBM, les Articles en promotion correspondent à des produits qui sont temporairement mis en promotion, en rabais ou vendus dans le cadre de toute forme de promotion, y compris, sans toutefois s'y limiter, une réduction de prix temporaire, une mention dans une publicité ou une circulaire, un étalage dans un emplacement secondaire d'un magasin physique ou un affichage sur la page principale d'un site Web et des coupons. Les Articles en promotion n'incluent pas les Articles démarqués.

Logiciels-services IBM	Définitions de Revenus
IBM Markdown Optimization	Les Revenus correspondent au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse qui est généré par la vente d'Articles démarqués. Aux fins du présent Logiciel-service IBM, les Articles démarqués sont des produits vendus à prix réduit de manière permanente, généralement dans le but d'éliminer un surplus de stocks, notamment, dans le cadre d'une vente de liquidation.

### 3.1 Services d'activation de plateforme

Aux fins des Services d'activation de plateforme, les Revenus correspondent au chiffre d'affaires global de l'Entreprise incluse.

Pour déterminer le niveau des Services d'activation de plateforme qu'il convient d'acheter, le Client doit d'abord déterminer le nombre de milliards d'unités de conversion de revenus (BRCU) qui s'applique à son entreprise. Une unité BRCU est une mesure d'un montant de Revenus, sans égard aux devises, qui se rapporte au Logiciel-service IBM. Les montants de Revenus dans une devise spécifique doivent être convertis en unités de conversion de revenus (RCU) conformément au tableau fourni à l'adresse [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Chaque autorisation en BRCU représente un milliard d'unités de conversion de revenus (soit 10 à la puissance 9). Le nombre de BRCU calculé doit couvrir le montant de Revenus traité ou géré par le Logiciel-service IBM pendant la période de mesure.

Niveau 1 = jusqu'à 3 BRCU

Niveau 2 = jusqu'à 8 BRCU

Niveau 3 = jusqu'à 15 BRCU

Niveau 4 = plus de 15 BRCU

## 4. Frais et facturation

Le montant exigible pour le logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

### 4.1 Mise en place

Des frais de mise en place seront spécifiés dans un Document transactionnel. Ces frais seront facturés pour une Période contractuelle initiale ou supplémentaire, selon le cas.

- a. Frais uniques de mise en place pour le Logiciel-service IBM Omni-Channel Merchandising  
Des frais uniques de mise en place s'appliqueront lors de la livraison initiale du Logiciel-service IBM. Le tarif et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document transactionnel et les frais seront facturés en conséquence.
- b. Frais de mise en place pour les applications supplémentaires du Logiciel-service IBM Omni-Channel Merchandising  
IBM facturera des frais de mise en place pour chaque Application supplémentaire commandée. Le tarif et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document transactionnel et les frais seront facturés en conséquence.

### 4.2 Frais mensuels partiels

Des frais mensuels partiels spécifiés dans le Document transactionnel et calculés au prorata peuvent être exigés.

## 5. Abonnement aux services continus

Les Clients qui sont abonnés au Logiciel-service IBM peuvent obtenir les services à distance suivants :

- IBM Price Management – Services d'activation de plateforme
- IBM Promotion Planning – Services d'activation de plateforme
- IBM Price Optimization – Services d'activation de plateforme
- IBM Price Optimization et IBM Promotion Optimization – Services d'activation de plateforme

- IBM Promotion Optimization – Services d'activation de plateforme
- IBM Markdown Optimization – Services d'activation de plateforme
- IBM Basket Insights – Services d'activation de plateforme

## **5.1 Services d'activation de plateforme pour les offres de Logiciel-service IBM Price Management, IBM Promotion Planning et IBM Basket Insights**

IBM s'engage à :

- a. travailler avec le Client pour obtenir tous les champs de données requis, comme décrit dans le document IBM relatif aux spécifications d'importation de données pour l'offre de Logiciel-service pertinente («Données du Client»);
- b. recevoir et charger les Données du Client sur une base hebdomadaire ou quotidienne, et gérer les interfaces de conversion des données (entrantes et sortantes) à l'aide d'outils standards. IBM pourrait exiger des frais supplémentaires si le Client modifie le format des Données du Client après la mise en œuvre initiale, s'il demande à IBM de lui retransmettre des fichiers dans un format différent ou de modifier les schémas de données et les scripts d'automatisation en vue de tirer parti de nouvelles données;
- c. fournir des services standards de gestion de compte en continu qui permettent de s'assurer que le Client obtient de l'assistance une fois que l'équipe de mise en œuvre a terminé son mandat. Ces services de gestion de compte seront fournis à distance pendant une période maximale de quatre (4) heures par semaine.

## **5.2 Services d'activation de plateforme pour les offres de logiciel-service IBM Price Optimization, IBM Promotion Optimization, IBM Markdown Optimization, IBM Price Optimization et IBM Promotion Optimization**

IBM s'engage à :

- a. travailler avec le Client pour obtenir tous les champs de données requis, comme décrit dans le document IBM relatif aux spécifications d'importation de données pour l'offre de Logiciel-service pertinente («Données du Client»);
- b. recevoir et charger les Données du Client sur une base hebdomadaire ou quotidienne, et gérer les interfaces de conversion des données (entrantes et sortantes) à l'aide d'outils standards. IBM pourrait exiger des frais supplémentaires si le Client modifie le format des Données du Client après la mise en œuvre initiale, s'il demande à IBM de lui retransmettre des fichiers dans un format différent ou de modifier les schémas de données et les scripts d'automatisation en vue de tirer parti de nouvelles données;
- c. effectuer la validation standard des données pour les catégories de produits servant de modèles. La validation des données se fait par l'exécution de travaux automatisés visant à vérifier si les Données du Client comportent des erreurs ou des anomalies;
- d. fournir ses services de modélisation économétriques standards pour chaque catégorie de produit, conformément au Plan de projet. Ces services incluent la création d'ensembles de données de modélisation, l'estimation des modèles, l'évaluation de la qualité des modèles, ainsi que la détermination de problèmes dans les modèles, au besoin. Ils comprennent également la modélisation initiale pour chaque catégorie de produit incluse et la remodelisation en continu, à un rythme raisonnable compte tenu de la dynamique de la catégorie, en fonction d'une évaluation raisonnable d'IBM. Si le Client reformule ses données, IBM travaillera avec ce dernier pour déterminer s'il faut recharger les données historiques reformulées et refaire un modèle des catégories de produits, ce qui pourrait donner lieu à des frais supplémentaires dont conviendront mutuellement les parties le cas échéant;
- e. fournir des services standards de gestion de compte en continu qui permettent de s'assurer que le Client obtient de l'assistance une fois que l'équipe de mise en œuvre a terminé son mandat. Ces services de gestion de compte seront fournis à distance pendant une période maximale de six (6) heures par semaine.

### 5.3 Responsabilités du Client concernant les Services d'activation de plateforme

Le Client a la responsabilité de fournir ce qui suit :

- a. un accès direct pour les ressources d'IBM, dans la mesure nécessaire pour permettre d'accomplir les activités des Services d'activation de plateforme;
- b. un nombre approprié de ressources possédant les compétences requises pour travailler sur le projet, notamment :
  - un ou des programmeurs qui travailleront avec l'équipe d'intégration des données d'IBM afin de créer et de gérer les interfaces de données appropriées;
  - des représentants de l'entreprise pour s'assurer que les exigences d'application se reflètent correctement dans le contenu des données extraites;
  - une solide équipe de projet qui exécutera les travaux des processus techniques et de gestion requis suivants :
    - la documentation pertinente du mappage des données;
    - la transmission des Données du Client selon le calendrier convenu;
    - les Données du Client qui respectent le format d'IBM spécifié dans le document d'IBM relatif aux spécifications d'importation de données;
    - la résolution rapide des problèmes éventuels à l'aide des ressources appropriées;
    - de l'assistance pour s'assurer que l'information fournie est correcte.

Le Client reconnaît que son incapacité de remplir les obligations mentionnées plus haut pourrait empêcher IBM de fournir les Services d'activation de plateforme. Si les Services d'activation de plateforme sont retardés ou si le coût de prestation de ces services par IBM est augmenté en raison de l'incapacité du Client d'exécuter les tâches susmentionnées ou de toute autre circonstance sur laquelle IBM n'a aucun pouvoir, des frais supplémentaires pourraient être exigés. Les frais supplémentaires et les modalités de facturation pour de tels services seront traités séparément et spécifiés dans une Description du travail.

### 6. Période d'abonnement et options de renouvellement

La période d'abonnement au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme indiqué dans l'Autorisation d'utilisation. Ce dernier document spécifiera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, s'il se poursuit sur une base continue ou s'il se termine à la fin de la période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil suivant cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

### 7. Assistance technique

Au cours de la Période d'abonnement et une fois qu'IBM a avisé le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, l'assistance technique pour ce Logiciel-service est fournie par courriel, sur des forums en ligne et par l'entremise d'un système en ligne de signalement de problèmes. Les améliorations, les mises à jour et les autres éléments fournis par IBM dans le cadre de l'assistance technique sont considérés comme faisant partie du Logiciel-service IBM; ils sont donc régis par les présentes Conditions d'utilisation. Cette assistance est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte.

Le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM SaaS Software Support Handbook») fournit plus d'information sur les heures de disponibilité, les adresses de courriel, les systèmes en ligne servant à signaler les problèmes et d'autres moyens de communication et processus utilisés pour l'assistance technique.

Gravité	Description	Délai d'intervention cible	Période de couverture
1	<b>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</b> Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<b>Incidence importante sur l'entreprise</b> L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service pour l'entreprise est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<b>Incidence mineure sur l'entreprise</b> Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<b>Incidence minimale sur l'entreprise</b> Demande de renseignements ou demande non technique	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

## 8. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

### 8.1 Exigences relatives aux données et à l'équipement minimal

Le Client comprend et convient que pour être en mesure d'utiliser tout Logiciel-service IBM pour la vente au détail, il doit fournir à IBM les données sur les produits, les données financières et d'autres données prescrites dans le document relatif aux spécifications d'importation de données qui est en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (les «Données importées»). IBM fournira la version courante du document IBM relatif aux spécifications d'importation de données. IBM pourra modifier ce document de temps à autres, à sa seule discrétion. De plus, des exigences concernant l'équipement minimal s'appliquent à chaque Logiciel-service IBM. Ces exigences sont décrites dans les spécifications du service et sont disponibles sur demande.

Aux fins du Contrat, toutes les Données importées seront considérées comme du «Contenu».

### 8.2 Utilisation des Données importées par les partenaires commerciaux du détaillant

Si le Client s'est abonné aux offres de Logiciel-service IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ou IBM Assortment Optimization, il autorise IBM à utiliser les Données importées, au cours de la Période d'abonnement, en vue de fournir le Logiciel-service IBM aux partenaires commerciaux du Client qui se sont aussi abonnés à un Logiciel-service IBM et qui doivent accéder aux Données importées.

### 8.3 Retour des Données importées

IBM détruira toutes les Données importées qu'elle a en sa possession dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date de révocation de l'abonnement ou la date d'expiration de la Période d'abonnement. Les Données importées peuvent être retournées à la suite d'une demande écrite et seront traitées aux termes d'un contrat distinct, moyennant des frais supplémentaires.

### 8.4 Utilisation des Données du Client par IBM

IBM peut utiliser les Données du Client à l'interne, aux fins de recherches, de test et de développement dans un environnement hors production, dans la mesure où IBM retire d'abord de ces données toutes les caractéristiques susceptibles de révéler l'identité du Client ou les processus internes exclusifs du Client. Le Client peut choisir de ne pas autoriser l'utilisation de ses données à de telles fins dans un

environnement hors production. Pour ce faire, il lui suffit de communiquer avec le service d'assistance technique.

### **8.5 Avis sur le traitement des renseignements personnels**

Le Client sait et convient qu'IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service IBM, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des entrepreneurs du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

### **8.6 Emplacements bénéficiaires**

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle indiquée au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

### **8.7 Restriction d'utilisation aux fins d'aperçu préalable**

Si le Logiciel-service IBM est désigné «Preview» (pour aperçu préalable), le Client ne peut l'utiliser à l'interne que pour obtenir un aperçu préalable ou dans le cadre d'activités hors production, y compris les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de pannes, la mise au banc d'essai interne, le bac à sable, l'activité d'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du Logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une autre partie quelconque du Logiciel-service IBM, à toute autre fin, sans obtenir au préalable les autorisations d'utilisation appropriées pour le mode de production.

## Appendice A

### 1. IBM Price Management

Le Logiciel-service IBM Price Management permet aux détaillants de mettre en œuvre des stratégies d'établissement des prix pour déterminer le prix d'un article donné et de gérer les prix dans le temps en appliquant des règles d'établissement des prix. Le détaillant peut utiliser le Logiciel-service IBM Price Management pour définir des scénarios, personnaliser des règles d'établissement des prix, permettre au système d'établir les prix selon les règles pour toute sa marchandise, mais aussi réagir régulièrement aux changements dans les données, comme les coûts des fournisseurs et les prix des concurrents.

### 2. IBM Price Optimization

Le Logiciel-service IBM Price Optimization permet aux détaillants de créer et d'exécuter des simulations et des scénarios d'optimisation dans lesquels ils définissent des objectifs stratégiques, comme l'accroissement des revenus, des profits et du volume de ventes, mais aussi d'optimiser les prix afin d'atteindre ces objectifs de la meilleure façon possible.

### 3. IBM Promotion Planning

Le Logiciel-service IBM Promotion Planning fournit une interface Web de collaboration pour définir et gérer des promotions pour des articles individuels et des groupes d'articles, notamment les prix, les dates valides, les détails de la promotion et les emplacements. Grâce à ce Logiciel-service, les détaillants peuvent établir un seul référentiel d'offres promotionnelles, ce qui améliore la visibilité et la reddition de comptes, aide à réduire les erreurs et à simplifier l'exécution.

### 4. IBM Promotion Optimization

Le Logiciel-service IBM Promotion Optimization aide les clients à déterminer en temps réel les promotions optimales qui permettront d'atteindre leurs objectifs de marchandisage et de mise en marché. Les détaillants se servent du Logiciel-service IBM Promotion Optimization pour évaluer et prévoir les offres des fournisseurs, ainsi que pour planifier des promotions de produits arborant une marque de distributeur et d'autres promotions. Le Logiciel-service IBM Promotion Optimization aide les détaillants à déterminer le prix réduit d'un article ou d'un groupe d'articles en promotion, le type de réduction de prix temporaire (p. ex., «achetez-en un et obtenez-en un autre», un pourcentage de réduction et de multiples types de réduction) et l'utilisation du mode de marchandisage (comme des publicités et des cartons publicitaires, ainsi que le placement spécifique dans une publicité), afin de maximiser l'impact global de chaque promotion d'un magasin.

### 5. IBM Promotion Execution

Le Logiciel-service IBM Promotion Execution permet aux détaillants de créer un seul référentiel pour regrouper leur information et leur contenu sur les offres et les événements promotionnels (publicités, circulaires, courriels, appareils mobiles, cartons publicitaires, signalisation, etc.), y compris la copie et des images et les détails sur les événements.

### 6. IBM Markdown Optimization

Le Logiciel-service IBM Markdown Optimization permet aux détaillants de planifier et d'optimiser leurs prix, leur profit et leur niveau de stocks pour les articles qui sortent de l'assortiment. Ce Logiciel-service permet d'utiliser un large éventail de types de démarques, y compris les démarques saisonnières, pour les produits de courte durée, les événements et les vacances, les changements de catégorie, le rafraîchissement de cycle et les rabais standards. Les détaillants peuvent aussi créer, prévoir, comparer et évaluer de multiples scénarios de réduction de prix afin de peaufiner leur stratégie de démarquage.

### 7. IBM Deal Management

Le Logiciel-service IBM Deal Management permet aux détaillants d'automatiser et de simplifier la présentation, la négociation et le bilan des promotions commerciales qu'ils reçoivent de leurs partenaires commerciaux fabricants de biens de consommation dans un environnement Web.

### 8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

Le Logiciel-service IBM Deal Management: Bill Distribution Module permet aux détaillants de réduire la durée du cycle de traitement, le taux de rotation des comptes clients et les erreurs manuelles grâce à la



génération automatisée et à la distribution sécurisée de factures en format PDF destinées aux partenaires commerciaux fabricants de biens de consommation.

## **9. IBM Basket Insights**

Le Logiciel-service IBM Basket Insights permet aux détaillants d'analyser des transactions en utilisant une série de tableaux de bord.

## **10. IBM Shopper Insights**

Le Logiciel-service IBM Shopper Insights permet aux détaillants d'analyser le comportement des magasiniers, y compris leurs déplacements, leur fréquence d'achat et leurs achats de produits, en se servant d'une série de tableaux de bord. Lorsqu'un détaillant en particulier s'abonne au Logiciel-service IBM Shopper Insights, IBM met à la disposition des partenaires commerciaux intermédiaires de ce détaillant le Logiciel-service IBM Shopper Insights for Brokers, ainsi que le Logiciel-service IBM Shopper Insights for Manufacturers aux partenaires commerciaux de ce détaillant pour les biens de consommation.

## **11. IBM Assortment Optimization**

Le Logiciel-service IBM Assortment Optimization permet aux détaillants de déterminer les articles qui doivent être mis en stock, par grappe de magasins et planigramme, en se basant sur le comportement des magasiniers, l'environnement concurrentiel et de savoir, chiffres à l'appui, si un article fait double emploi ou s'il permet d'augmenter les ventes dans une catégorie de produits. Lorsqu'un détaillant s'abonne au Logiciel-service IBM Assortment Optimization, IBM met à la disposition des fournisseurs et des partenaires commerciaux de ce détaillant le Logiciel-service IBM Assortment Optimization for Manufacturers, qui permet de collaborer avec le détaillant en vue de prendre des décisions sur l'assortiment qui se basent sur les données de vente du détaillant.

## **12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview**

Le Logiciel-service IBM Omni-Channel Merchandising Preview permet aux Clients actuels d'obtenir un aperçu des versions à venir, afin de les aider à se préparer pour utiliser des fonctions nouvelles ou mises à jour.

## Appendice B

La présente Entente de niveau de service sur la disponibilité s'applique au Logiciel-service IBM si elle est spécifiée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

C'est la version de cette Entente de niveau de service qui est en vigueur au début du terme de l'abonnement du Client ou lors de son renouvellement qui s'appliquera. Le Client comprend que cette Entente de niveau de service ne constitue pas une garantie qui lui est offerte.

### 1. Définitions

- a. **Crédit pour la disponibilité** – Recours qu'IBM accorde pour une Réclamation validée. Ce recours s'appliquera sous la forme d'un crédit ou d'une remise sur une facture à venir des frais d'abonnement pour le Logiciel-service IBM.
- b. **Événement** – Circonstance ou un ensemble de circonstances pris collectivement, ayant pour conséquence le non-respect d'un Niveau de service.
- c. **Mois de la période contractuelle** – Chaque mois complet durant la période d'utilisation du Logiciel-service IBM, calculé à partir de 0 h (HNE) le premier jour du mois, jusqu'à 23 h 59 (HNE) le dernier jour du mois.
- d. **Réclamation** – Réclamation que le Client soumet à IBM, selon laquelle un Niveau de service n'a pas été respecté au cours d'un Mois de la période contractuelle.
- e. **Temps d'arrêt** – Période pendant laquelle le système de production qui effectue le traitement pour le Logiciel-service IBM a cessé de fonctionner et empêche les utilisateurs du Client d'utiliser tous les aspects du Logiciel-service IBM pour lesquels ils disposent des droits d'utilisation appropriés. Le Temps d'arrêt n'inclut pas le temps pendant lequel le Logiciel-service IBM n'est pas disponible en raison des circonstances suivantes :
  - (1) Arrêt prévu ou annoncé aux fins de maintenance
  - (2) Événements ou causes sur lesquels IBM n'a aucun pouvoir (p. ex., catastrophes naturelles, pannes d'Internet, maintenance d'urgence, etc.);
  - (3) Problèmes avec les applications, l'équipement ou les données du Client ou d'un tiers
  - (4) Non-respect par le Client des configurations requises du système et des plateformes prises en charge pour accéder au Logiciel-service IBM
  - (5) Respect par IBM des conceptions, des spécifications ou des instructions fournies par le Client ou par un tiers au nom du Client

### 2. Crédits pour la disponibilité

- a. Pour soumettre une Réclamation, le Client doit ouvrir un dossier d'assistance de Gravité 1 pour chaque Événement au centre d'assistance technique IBM. Ce dossier doit être ouvert dans les quarante-huit (48) heures après qu'il a pris connaissance pour la première fois que l'Événement a eu une incidence sur son utilisation du Logiciel-service IBM. Le Client doit fournir toute l'information nécessaire au sujet de l'Événement, et apporter l'aide raisonnable à IBM pour établir le diagnostic et résoudre l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation relative à un Crédit pour la disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois de la période contractuelle qui fait l'objet de la Réclamation.
- c. Les Crédits pour la disponibilité seront calculés d'après la durée du Temps d'arrêt mesurée à partir du moment où le Client signale que le Temps d'arrêt a eu une incidence sur ses activités pour la première fois. Pour chacune des Réclamations valides, IBM appliquera le Crédit pour la disponibilité le plus élevé qui s'applique en se basant sur le Niveau de service atteint au cours de chaque Mois de la période contractuelle, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM n'accordera pas de multiples Crédits pour la disponibilité concernant le même Événement au cours du même Mois de la période contractuelle.

- d. Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), le Crédit pour la disponibilité sera calculé en se basant sur le prix mensuel global du Forfait et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des Réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait au cours de tout Mois de la période contractuelle. IBM n'accordera pas de Crédits pour la disponibilité pour plus d'un (1) Logiciel-service IBM dans un forfait au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle.
- e. Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un intermédiaire IBM valide dans le cadre d'une transaction de remise en marché où IBM assume la responsabilité primaire pour l'exécution du Logiciel-service IBM et les engagements relatifs à l'Entente de niveau de service, le Crédit pour la disponibilité sera alors calculé d'après le Prix de volume suggéré (prix RSVP) pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le montant total de Crédits pour la disponibilité accordés au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne pourra en aucune circonstance excéder douze pour cent (12 %) du (1/12<sup>e</sup>) des frais annuels que le Client a payés à IBM pour le Logiciel-service IBM.

### 3. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un Mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle	Crédit pour la disponibilité (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels pour un Mois de la période contractuelle visé par une Réclamation)
97 % à 99 %	2 %
95 % à 96,99 %	5 %
Moins de 95 %	12 %

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt imprévu total de cinq cents (500) minutes au cours d'un Mois de la période contractuelle

43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes <hr/> 43 200 (nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle)	= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un Niveau de service qui a été atteint dans une proportion de 98,8 % Disponibilité au cours d'un Mois de la période contractuelle
--	--

### 4. Exclusions

La présente Entente de niveau de service est offerte uniquement aux Clients d'IBM. Elle ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Les services en version bêta ou d'essai
- Les environnements autres que l'environnement de production, notamment les environnements du Logiciel-service Omni-Channel Merchandising Preview, d'essai, de reprise après sinistre, d'assurance de la qualité ou de développement
- Les Réclamations faites par un utilisateur, un invité ou un participant du Client d'IBM autorisé à utiliser le Logiciel-service IBM