

Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS

IBM Omni-Channel Merchandising

Les Conditions d'Utilisation regroupent les présentes Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS (« Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS ») et un document intitulé Conditions d'Utilisation IBM – Conditions Générales (« Conditions Générales ») disponibles à l'adresse URL suivante : <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

En cas de conflit, les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS prévalent sur les Conditions Générales. En accédant à l'Offre IBM SaaS, en la commandant ou en l'utilisant, le Client de l'Offre IBM SaaS accepte les présentes Conditions d'Utilisation.

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le Contrat International IBM Passport Advantage, le Contrat International IBM Passport Advantage Express ou le Contrat International IBM relatif à une Sélection d'Offres IBM SaaS, selon le cas (ci-après le « Contrat ») qui, avec les Conditions d'Utilisation, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties.

1. Offres IBM SaaS

Les Conditions Spécifiques de l'Offre SaaS s'appliquent aux Offres IBM SaaS suivantes :

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Dynamic Pricing
- 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 suivants sont définis comme suit :

Biens de consommation : désignent tout article ou composant d'un article, produit ou distribué à des fins de vente directe à un consommateur. A titre d'exemple, les « Biens de consommation » incluent les vêtements et les chaussures, l'alimentation et les boissons, les produits d'entretien et d'hygiène, les produits non durables de consommation, les produits spécialisés et les produits pour animaux de compagnie, à l'exclusion des voitures, avions, instruments financiers, services ou logements.

Entreprise incluse : désigne la division, l'unité commerciale ou le canal (par exemple, magasins physiques ou commerce en ligne) en rapport avec lequel le Client souscrit à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

Zone géographique incluse : désigne la zone géographique dans laquelle le Client souscrit à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS.

Détaillant : désigne un Client engagé dans la vente de Biens de consommation en lots de petite taille ou individuels à des fins d'utilisation par le consommateur.

Ventes totales : désignent le montant brut des ventes, à l'exclusion de la taxe de vente applicable, de l'entité juridique souscrivant à l'Offre IBM SaaS, qui est dérivé de la vente des produits vendus par l'Entreprise incluse sur la base de la période des douze derniers mois complets avant la durée initiale ou le renouvellement de la durée. IBM peut recalculer le montant des Ventes Totales en l'absence de

croissance non organique de l'Entreprise incluse par suite d'une fusion ou d'une acquisition. Le Client informera IBM dans les meilleurs délais des fusions ou acquisitions ayant une incidence sur le montant des Ventes Totales de l'Entreprise incluse.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes Conditions d'Utilisation sont définis dans le Contrat.

3. Unités de mesure des redevances

L'Offre IBM SaaS est vendue en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes précisée dans le Document de Transaction :

- a. **Unité de Conversion de Recettes en Million (ci-après « MRCU »)** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Une Unité de Conversion de Revenus est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Revenus lié à l'Offre IBM SaaS. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau de conversion d'unités (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Chaque droit d'utilisation MRCU représente un million de RCU. Des droits MRCU suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant des Recettes définies ci-dessous.
- b. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs à l'Offre IBM SaaS. L'obtention de droits suffisants est nécessaire pour couvrir chaque Engagement.

Remarque : La définition/le périmètre des Recettes varie selon l'Offre IBM SaaS particulière décrite ci-dessous :

Offres IBM SaaS	Définition des Recettes
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Les Recettes correspondent aux Ventes totales de l'Entreprise incluse que le Client souhaite utiliser avec l'Offre IBM SaaS (un abonnement peut être limité à des catégories de produit spécifiques de l'Entreprise incluse).
IBM Price Optimization	Les Recettes correspondent aux Ventes totales que le Client souhaite optimiser (un abonnement peut être limité à une partie de l'Entreprise incluse).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise incluse, qui sont générées par les ventes d'Articles en promotion. Pour les besoins de la présente Offre IBM SaaS, les Articles en promotion sont des produits présentés temporairement et/ou réduits ou vendus sous toute forme de promotion, y compris, sans s'y limiter, une réduction de prix temporaire, une mention dans une publicité ou un circulaire, un affichage dans un site secondaire d'un magasin physique ou sur la page principale d'un site Web, ainsi que des coupons. Les Articles en promotion n'incluent pas les Articles démarqués.
IBM Markdown Optimization	Les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise incluse, qui sont générées par les ventes d'Articles démarqués. Pour les besoins de la présente Offre IBM SaaS, les Articles démarqués sont des produits vendus avec une réduction de prix permanente, généralement destinés à éliminer les excédents de stock, ce qui inclut les liquidations.

3.2 Services d'Activation de Plateforme

Pour les besoins des Services d'Activation de Plateforme, les Recettes correspondent aux Ventes Totales de l'Entreprise incluse.

Pour déterminer le Niveau de Service d'Activation de Plateforme approprié à acheter, le Client doit auparavant déterminer les Unités de Conversion de Recettes en milliard (BRCU) appropriées qui s'appliquent à son entreprise. Une BRCU est une mesure indépendante de la devise d'un montant de Recettes lié à l'Offre IBM SaaS. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau disponible à l'adresse http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Chaque droit à une BRCU représente un Milliard (10 puissance 9) de RCU. Les BRCU calculées doivent couvrir le montant de Recettes traité ou géré par l'Offre IBM SaaS 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 = jusqu'à 15 BRCU

4. Redevances et facturation

Le montant à régler pour l'Offre IBM SaaS est indiqué dans un Document de Transaction.

4.1 Configuration

Les frais de configuration seront indiqués dans un document de transaction. Une redevance de configuration sera facturée pour la mise à disposition initiale ou supplémentaire, selon le cas.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup : IBM facturera une redevance de configuration unique lors de la mise à disposition initiale de l'Offre IBM SaaS. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee : IBM facturera une redevance de configuration pour chaque offre Additional Application Setup Fee commandée. Les prix et les modalités de facturation seront indiqués dans le Document de Transaction et les frais seront facturés en conséquence.

4.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

5. Abonnement aux Services Permanents

Les services à distance suivants peuvent être acquis par les Clients de l'Offre IBM SaaS :

- 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 :

- a. collaborera avec le Client pour obtenir toutes les zones de données requises, comme décrit dans le Document Spécification de données d'importation IBM correspondant à l'Offre IBM SaaS concernée (« Données Client ») ;
- b. recevra et chargera les Données Client à un rythme hebdomadaire ou quotidien et gèrera les interfaces de traduction de données (en entrée et en sortie) à l'aide d'outils standard. Des frais supplémentaires peuvent être requis si le Client modifie le format des Données Client à la suite de l'implémentation initiale, s'il demande le renvoi des fichiers au Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation pour tirer parti des nouvelles données ;

- c. fournira des services de gestion de compte permanents garantissant la prise en charge du Client après le départ de l'équipe d'implémentation. Ce service de gestion de compte sera fourni à distance et ne dépassera pas 4 heures/semaine.

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 :

- a. collaborera avec le Client pour obtenir toutes les zones de données requises, comme décrit dans le Document Spécification de données d'importation IBM correspondant à l'Offre IBM SaaS concernée (« Données Client ») ;
- b. recevra et chargera les Données Client à un rythme hebdomadaire ou quotidien et gèrera les interfaces de traduction de données (en entrée et en sortie) à l'aide d'outils standard. Des frais supplémentaires peuvent être requis si le Client modifie le format des Données Client à la suite de l'implémentation initiale, s'il demande le renvoi des fichiers au Client dans un format différent ou s'il demande qu'IBM modifie les mappes de données et les scripts d'automatisation pour tirer parti des nouvelles données ;
- c. effectuera sa validation de données standard pour les catégories de produit modélisées. La validation de données se compose de travaux automatisés exécutant et vérifiant les Données Client quant aux erreurs et anomalies potentielles ;
- d. fournira ses services de modélisation économétrique standard 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 et le traitement des incidents liés aux modèles, selon les besoins. Il s'agit notamment de la modélisation initiale pour chaque catégorie de produit incluse et des remodelisations permanentes à un rythme raisonnable en fonction de la dynamique de la catégorie, comme évalué raisonnablement par IBM. Dans le cas d'un retraitement de données par le Client, IBM collaborera avec le Client pour déterminer si un rechargement des données d'historique retraitées et une remodelisation des catégories de produit concernées sont garantis, ce qui peut nécessiter des frais supplémentaires à convenir d'un commun accord à ce moment-là ;
- e. fournira des services de gestion de compte permanents garantissant la prise en charge du Client après le départ de l'équipe d'implémentation. Ce service de gestion de compte sera fourni à distance et ne dépassera pas 6 heures/semaine.

5.3 Responsabilités du Client relatives aux Services d'Activation de Plateforme

Le Client est responsable de ce qui suit :

- a. Accès direct pour les ressources IBM, comme jugé nécessaire pour effectuer les activités de Services d'Activation de Plateforme affectées
- b. Niveau et nombre approprié de ressources du Client pour travailler sur le projet, notamment :
 - Programmeur(s) informatique(s) pour gérer l'équipe d'intégration de données d'IBM pour créer et gérer les interfaces de données appropriées.
 - Représentants du secteur d'activité pour garantir la conversion correcte des exigences d'application vers le contenu des extractions de données.
 - Equipe de projet solide pour les prestations de processus technique et métier requises suivantes :
 - Documentation de mappage de données appropriée
 - Transmission des Données Client conformément aux délais impartis
 - Données Client correspondant au format d'IBM, comme indiqué dans le Document Spécification de données d'importation IBM existant.
 - Ressources traitant les problèmes dans les délais
 - Assistance fournie au Client pour garantir que les informations fournies sont correctes

Le Client reconnaît que le non-respect des obligations ci-dessus peut porter atteinte à la capacité d'IBM à fournir les Services d'Activation de Plateforme. Si les Services d'Activation de Plateforme sont retardés ou si le coût d'IBM pour la fourniture des Services d'activation de plateforme est augmenté par suite de

l'exécution par le Client des tâches ci-dessus ou en raison de toute autre circonstance échappant au contrôle d'IBM, des redevances supplémentaires peuvent être requises. Les redevances supplémentaires et les modalités de facturation desdits services seront commandées séparément et indiquées dans un Descriptif de Service.

6. Durée et Options de Renouvellement

La durée de l'Offre IBM SaaS commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès à l'Offre IBM SaaS, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si l'Offre IBM SaaS est renouvelée automatiquement, si elle se poursuit en continu ou si elle prend fin à l'issue de la durée.

Pour un Renouvellement Automatique, l'Offre IBM SaaS est automatiquement renouvelée pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, l'Offre IBM SaaS continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. L'Offre IBM SaaS demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

7. Support Technique

Pendant la Période d'Abonnement et après notification d'IBM indiquant au Client que l'accès à l'Offre IBM SaaS est disponible, le support technique destiné à l'Offre IBM SaaS est fourni par e-mail, sur les forums en ligne et par le biais d'un système de notification de problème en ligne. Les améliorations, mises à jour et autres éléments fournis par IBM dans le cadre dudit support technique sont considérés comme faisant partie intégrante de l'Offre IBM SaaS et sont donc soumis aux dispositions des présentes Conditions d'Utilisation. Le support technique est inclus dans l'Offre IBM SaaS et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Pour plus d'informations sur les heures de disponibilité, les adresses e-mail, les systèmes de notification de problème en ligne ainsi que d'autres moyens et procédures de communication de Support Technique, voir le Guide de Support IBM Software as a Service.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse	Couverture de Temps de Réponse
1	Impact critique sur les activités/indisponibilité du service : Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
2	Impact significatif sur les activités : L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
3	Impact mineur sur les activités : Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il ne s'agit pas d'un impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables	Heures ouvrables du lundi au vendredi
4	Impact minime sur les activités : Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable	Heures ouvrables du lundi au vendredi

8. Dispositions supplémentaires spécifiques à l'Offre IBM SaaS

8.1 Données Requises et Configuration d'Équipement Minimale

Le Client reconnaît et convient que, afin d'utiliser l'une quelconque des Offres IBM SaaS de détail, le Client doit fournir à IBM les données de produit, financières et autres prescrites dans le document Spécification de Données d'importation IBM en vigueur à la date à laquelle les données sont fournies (ci-

après les « Données d'importation »). Un exemplaire du Document Spécification de Données d'importation IBM en vigueur sera fourni et pourra être modifié par IBM de temps à temps, à sa seule discrétion. En outre, chaque Offre IBM SaaS requiert une configuration d'équipement minimale pour l'accès au service, qui est décrite dans les spécifications de service et disponible à la demande.

Toutes les Données d'importation seront considérées comme étant du « Contenu » pour les besoins du Contrat.

8.2 Utilisation des Données d'importation par les Partenaires Commerciaux du Détaillant

Si le Client a souscrit à IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ou IBM Assortment Optimization, il autorise IBM, pendant la Période d'Abonnement, à utiliser les Données d'importation pour fournir l'Offre IBM SaaS aux partenaires commerciaux du Client qui ont également souscrit à une Offre IBM SaaS et qui nécessitent l'accès aux Données d'importation.

8.3 Retour des Données d'importation

IBM détruira toutes les Données d'importation en sa possession quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de résiliation ou d'expiration de la Période d'Abonnement. A la demande écrite, les données d'importation peuvent être retournées et elles seront traitées dans le cadre d'un contrat additionnel moyennant un supplément.

8.4 Utilisation des Données Client par IBM

Les Données Client pourront être utilisées par IBM à des fins de recherche, de test et de développement en interne dans un environnement de non-production, à condition qu'IBM supprime auparavant toutes les caractéristiques qui pourraient révéler l'identité ou les processus métier propriétaires du Client. Le Client peut choisir que ses données ne soient pas utilisées à ces fins de non-production, en prenant contact avec le service de support technique.

8.5 Mention de Confidentialité

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM peut, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux de l'Offre IBM SaaS, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation de l'Offre IBM SaaS, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM d'améliorer l'acquis utilisateur et/ou de personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations collectées.

8.6 Sites bénéficiaires dérivés

Le cas échéant, les taxes sont fonction du(es) site(s) que le Client identifie comme bénéficiant de l'Offre IBM SaaS. IBM appliquera les taxes en fonction de l'adresse indiquée lors de la commande d'une Offre IBM SaaS comme étant le site bénéficiaire principal, sauf si le Client fournit des informations supplémentaires à IBM. Le Client est responsable de la mise à jour de ces informations et est tenu de fournir les éventuelles informations à IBM.

8.7 Limitation de Prévisualisation

Si l'Offre IBM SaaS est désignée par « Prévisualisation », elle ne peut être utilisée par le Client que dans le cadre des activités non destinées à la production ou des activités de prévisualisation, y compris pour les activités de test, d'optimisation de performances, de diagnostic d'incident, de test interne de performances, de transfert, d'assurance qualité et/ou pour développer, à l'aide d'interfaces de programmation d'application publiées, des ajouts ou extensions de l'Offre IBM SaaS utilisés en interne. Le Client n'est pas autorisé à utiliser une quelconque partie de l'Offre IBM SaaS à toutes autres fins sans acquérir les Droits d'Utilisation en environnement de production appropriés.

Annexe A

1. IBM Price Management

IBM Price Management permet aux détaillants de mettre en oeuvre des stratégies de tarification en déterminant des prix pour un article donné et en maintenant tous les prix au fil du temps en appliquant des règles de tarification. Les détaillants peuvent utiliser IBM Price Management pour configurer des scénarios, personnaliser des règles de tarification, faire en sorte que le système applique à leurs marchandises des prix selon les règles et également réagir régulièrement aux changements de prix, par exemple les coûts fournisseur et les prix des concurrents.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization permet aux détaillants de créer et d'exécuter des scénarios de simulation et d'optimisation leur permettant de définir des objectifs stratégiques tels que les recettes, les bénéfices et le volume des ventes et d'optimiser les prix pour mieux atteindre ces objectifs.

3. IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing permet aux détaillants de définir et mettre en oeuvre des stratégies de tarification pour le canal en ligne d'un détaillant. IBM Dynamic Pricing détermine les prix d'un article donné et gère l'application des règles de tarification. Le détaillant peut utiliser IBM Dynamic Pricing pour configurer des stratégies, des seuils et des règles de tarification personnalisées, et appliquer la tarification aux produits. En outre, IBM Dynamic Pricing permet aux détaillants de réagir aux changements de prix, par exemple les coûts fournisseur et les prix des concurrents. IBM Dynamic Pricing permet l'affichage des exceptions et des tendances, de sorte que le détaillant se focalise uniquement sur les exceptions et les tendances qu'il a définies.

4. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning fournit une interface Web collaborative permettant de configurer et de gérer des promotions de niveau article et groupe, notamment les prix, les dates de validité, les détails de performances et les emplacements. IBM Promotion Planning permet aux détaillants d'établir un référentiel unique d'offres promotionnelles pour améliorer la visibilité et la responsabilité, aider à réduire les erreurs et rationaliser l'exécution.

5. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization aide les clients à déterminer en temps réel les promotions optimales qui réaliseront leurs objectifs de marchandisage et de commercialisation. Les détaillants utilisent IBM Promotion Optimization pour évaluer et prévoir les offres fournisseur entrantes et pour planifier des promotions de marque privée et d'autres promotions. 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, par exemple deux pour le prix d'un, pourcentage de réduction et articles par lots, ainsi que l'utilisation du support de marchandisage, tel que les publicités et affichages, le positionnement spécifique dans une publicité, afin de maximiser l'impact de chaque promotion et l'incidence totale sur le magasin.

6. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution permet aux détaillants de créer un référentiel unique pour leurs informations et contenus relatifs aux offres et événements promotionnels (publicités, prospectus, applications mobiles, e-mails, affichages, etc.), y compris les documents et images ainsi que les détails de niveau événement.

7. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization permet aux détaillants de planifier et d'optimiser les prix, les bénéfices et les niveaux de stock pour les articles sortant de la gamme. IBM Markdown Optimization prend en charge un large éventail de types de démarque, notamment les démarques saisonnières, les cycles de vie de produit courts, les événements et les jours fériés, les redéfinitions des catégories, les actualisations de cycle et les démarques standard. Les détaillants peuvent également créer, prévoir, comparer et évaluer plusieurs scénarios de prix de démarque pour optimiser leur stratégie de démarque.

8. IBM Deal Management

IBM Deal Management permet aux détaillants d'automatiser et de rationaliser la présentation, la négociation et le rapprochement des promotions commerciales qu'ils reçoivent de la part de leurs partenaires commerciaux de fabrication de biens de consommation dans un environnement Web.

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module permet aux détaillants de réduire le délai de cycle de traitement, le taux de rotation des comptes client et les erreurs manuelles, par le biais de la génération automatisée et de la distribution sécurisée des factures PDF aux partenaires commerciaux de fabrication de biens de consommation.

10. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights permet aux détaillants d'analyser les transactions à l'aide d'une série de tableaux de bord.

11. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights permet aux détaillants d'analyser le comportement des clients, y compris, les visites, la fréquence d'achat et l'achat de produit, par le biais d'une série de tableaux de bord. Une fois qu'un détaillant particulier souscrit à IBM Shopper Insights, IBM met IBM Shopper Insights for Brokers à la disposition des partenaires commerciaux courtiers de ce détaillant et IBM Shopper Insights for Manufacturers à la disposition des partenaires commerciaux de biens de consommation de ce détaillant.

12. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization permet aux détaillants de déterminer les articles à stocker, par cluster de magasins et diagramme de planification, en fonction du comportement d'achat du client, de l'environnement concurrentiel et d'évaluer si un article fait double emploi ou s'il augmente les ventes dans la catégorie de produit. Une fois qu'un détaillant souscrit à IBM Assortment Optimization, IBM met à disposition IBM Assortment Optimization for Manufacturers de sorte que les fournisseurs et les partenaires commerciaux de ce détaillant puissent collaborer avec ce dernier pour permettre de prendre des décisions sur la gamme de produits en fonction des données de vente du détaillant.

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview permet aux Clients de prévisualiser les éditions à venir pour les aider à se préparer aux fonctionnalités nouvelles ou mises à jour.

Annexe B

L'Accord relatif aux Niveaux de Service de disponibilité (ou « SLA ») suivant est fourni pour l'Offre IBM SaaS et s'applique exclusivement s'il est spécifié dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client :

La version de cet Accord relatif aux Niveaux de Service en vigueur à la date de commencement ou de renouvellement de l'abonnement du Client s'appliquera. Le Client reconnaît que l'Accord relatif aux Niveaux de Service ne constitue pas une garantie pour le Client.

1. Définitions

- a. **Crédit de Disponibilité** : signifie la réparation fournie par IBM pour une Réclamation validée. Le Crédit de Disponibilité sera appliqué sous la forme d'un avoir ou d'une remise sur une future facture des redevances d'abonnement à l'Offre IBM SaaS.
- b. **Réclamation** : signifie une réclamation que le Client soumet à IBM selon laquelle un Niveau de Service n'a pas été satisfait pendant un Mois Contractuel.
- c. **Mois Contractuel** : signifie chaque mois complet pendant la durée de l'Offre IBM SaaS, mesuré entre le premier jour du mois à minuit (heure de l'Est des États-Unis) et le dernier jour du mois à 23h59 (heure de l'Est des États-Unis).
- d. **Durée d'Indisponibilité** : signifie une période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour l'Offre IBM SaaS s'est arrêté et que les utilisateurs du Client ne peuvent pas utiliser tous les aspects de l'Offre IBM SaaS pour laquelle ils disposent des droits. La Durée d'Indisponibilité ne comprend pas la période pendant laquelle l'Offre IBM SaaS n'est pas disponible pour les raisons suivantes :
 - (1) indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée ;
 - (2) événements ou causes échappant au contrôle d'IBM (par exemple : catastrophes naturelles, pannes Internet, maintenance d'urgence, etc.) ;
 - (3) incidents liés aux applications, équipements et données du Client ou d'un tiers ;
 - (4) non-respect par le Client des configurations système requises et des plateformes prises en charge pour l'accès à l'Offre IBM SaaS ; ou
 - (5) conformité d'IBM à toute conception, spécification ou instruction fournie à IBM par le Client ou par un tiers pour le compte du Client.
- e. **Événement** : signifie une circonstance ou un ensemble de circonstances réunies, donnant lieu au non-respect d'un SLA.

2. Crédits de Disponibilité

- a. Pour pouvoir soumettre une Réclamation, le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 pour chaque Événement auprès du centre d'assistance technique IBM, dans les 48 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance que l'Événement a eu une incidence sur l'utilisation de l'Offre IBM SaaS par le Client. Le Client doit fournir toutes les informations nécessaires relatives à l'Événement et collaborer de manière raisonnable avec IBM lors du diagnostic et de la résolution de l'Événement.
- b. Le Client doit soumettre sa Réclamation pour un Crédit de Disponibilité au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la fin du Mois Contractuel au cours duquel la Réclamation a eu lieu.
- c. Les Crédits de Disponibilité sont basés sur la Durée d'Indisponibilité mesurée depuis la première fois que le Client a signalé des problèmes relatifs à la Durée d'Indisponibilité. Pour chaque Réclamation valide, IBM appliquera le Crédit de Disponibilité applicable le plus élevé, en fonction du SLA Obtenu lors de chaque Mois Contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. IBM ne sera pas redevable de plusieurs Crédits de Disponibilité pour le même Événement au cours du même Mois Contractuel.

- d. Pour les Services Regroupés (Services individuels conditionnés et vendus ensemble pour un prix combiné unique), le Crédit de Disponibilité sera calculé en fonction du prix mensuel combiné unique du Service Regroupé, et non de la redevance d'abonnement mensuel pour chaque Offre IBM SaaS prise séparément. Le Client ne pourra soumettre que des Réclamations relatives à une seule Offre IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel et IBM ne sera pas redevable des Crédits de Disponibilité concernant plusieurs Offres IBM SaaS dans une offre groupée au cours de tout Mois Contractuel.
- e. Si le Client a acquis l'Offre IBM SaaS auprès d'un revendeur IBM agréé dans le cadre d'une transaction de revente dont la principale responsabilité d'IBM consiste à remplir les obligations relatives aux Offres IBM SaaS et aux Accords relatifs aux Niveaux de Service, le Crédit de Disponibilité sera basé sur le Niveau de Prix Conseillé (Relationship Suggested Value Price ou RSVP) en vigueur à ce moment-là pour l'Offre IBM SaaS concernée pendant le Mois Contractuel qui fait l'objet d'une Réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %).
- f. Le nombre total de Crédits de Disponibilité accordés concernant tout Mois Contractuel ne doit en aucun cas dépasser douze pour cent (12 %) d'un douzième (1/12e) de la redevance annuelle que le Client a payée à IBM pour l'Offre IBM SaaS concernée.

3. Niveaux de Service

Voici la disponibilité de l'Offre IBM SaaS pendant un Mois Contractuel :

Disponibilité pendant un Mois Contractuel	Crédit de Disponibilité (% de Redevance d'Abonnement Mensuel pour le Mois Contractuel objet d'une Réclamation)
97,00 % à 99,00 %	2 %
95,00 % à 96,99 %	5%
Inférieure à 95,00 %	12 %

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : (a) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel moins (b) le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours d'un Mois Contractuel, divisé par (c) le nombre total de minutes d'un Mois Contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un Mois Contractuel

Au total 43 200 minutes dans un Mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> Au total 43 200 minutes	= Crédit de Disponibilité de 2 % pour 98,8 % Disponibilité pendant le Mois Contractuel
--	---

4. Exclusions

Le présent Accord relatif aux Niveaux de Service n'est disponible que pour les Clients IBM. Il ne s'applique pas :

- aux services bêta et d'essai ;
- aux environnements de non production, y compris et de façon non limitative, à Omni-Channel Merchandising Preview ou aux environnements de test, de reprise après incident, d'assurance qualité ou de développement ;
- aux Réclamations des utilisateurs, invités, participants et invités autorisés du Client concernant l'Offre IBM SaaS.