

IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding

IBM Omni-Channel Merchandising

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Definities

De volgende termen hebben de onderstaande betekenissen:

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

Inbegrepen Bedrijf – betekent de divisie, de business unit of het kanaal (bijvoorbeeld fysieke winkels versus online verkoop of e-commerce) in verband waarmee Klant zich abonneert op het gebruik van de IBM SaaS.

Inbegrepen Geografie – betekent de geografie waarin Klant zich abonneert op het gebruik van de IBM SaaS.

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

Totale Verkoop – betekent de bruto verkoop, exclusief de van toepassing zijnde omzetbelasting, van de rechtspersoon die een abonnement heeft genomen op de IBM SaaS, welke verkoop afkomstig is van het verkopen van producten door het Inbegrepen Bedrijf gebaseerd op de laatst gerapporteerde volledige periode van twaalf maanden voorafgaand aan de aanvankelijke looptijd of de verlengde looptijd. IBM kan de Totale Verkoop herberekenen indien er, als gevolg van een fusie of overname, sprake is van niet-organische groei van het Inbegrepen Bedrijf. Klant zal IBM onverwijld inlichten omtrent fusies en overnames die gevolgen hebben voor de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf.

Termen met beginhoofdletters die in deze Gebruiksvoorwaarden niet worden gedefinieerd, zijn gedefinieerd in de Overeenkomst.

3. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument:

- a. **Miljoen Eenheden voor Omzet Berekening (MnEOB)** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Eenheid voor Omzet Berekening is een valuta-onafhankelijke maateenheid van een omzethoeveelheid die relevant is voor de IBM SaaS. Valuta-specifieke hoeveelheden Omzet moeten worden omgerekend naar EOB's overeenkomstig de Conversion Unit Table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Elk MnEOB gebruiksrecht vertegenwoordigt een Miljoen EOB's. Er dienen voldoende MnEOB-gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het bedrag aan Opbrengsten, zoals hieronder gedefinieerd.
- b. **Verbintenis** – is een maateenheid onder welke de services kunnen verkregen. Een Engagement bestaat uit professionele en/of trainingsservices met betrekking tot de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van elke Engagement.

Opmerking: De definitie/reikwijdte van Omzet verschilt per IBM SaaS aanbieding, zoals hieronder aangegeven:

IBM SaaS	Definitie van Omzet
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Omzet is de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf, welke Klant van plan is te gebruiken met de IBM SaaS (een abonnement kan beperkt zijn tot specifieke productcategorieën van het Inbegrepen Bedrijf).
IBM Price Optimization	Omzet is de Totale Verkoop die Klant van plan is te optimaliseren (een abonnement kan beperkt zijn tot een gedeelte van het Inbegrepen Bedrijf).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Omzet is de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf die is gegenereerd door de verkoop van Promotionele Artikelen. Voor het doel van deze IBM SaaS zijn Promotionele Artikelen producten die tijdelijk in de belangstelling worden geplaatst en/of worden afgeprijsd of worden verkocht onder een bepaalde vorm van promotie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een tijdelijke prijsverlaging (temporary price reduction, TPR), vermelding in een advertentie of folder, uitstalling op een secundaire locatie in fysieke winkels of op de hoofdpagina van een website en kortingsbonnen. Afgeprijsde Artikelen vallen niet onder Promotionele Artikelen.
IBM Markdown Optimization	Omzet is de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf die is gegenereerd door de verkoop van Afgeprijsde Artikelen. Voor het doel van deze IBM SaaS zijn Afgeprijsde Artikelen producten die voor een blijvend verlaagde prijs worden verkocht, gewoonlijk gericht op het wegwerken van een overmatige voorraad, zoals in de opruiming.

3.2 Platform Enablement Services

Voor het doel van de Platform Enablement Services is Omzet de Totale Verkoop van het Inbegrepen Bedrijf.

Teneinde te bepalen wat het juiste niveau van Platform Enablement Service is dat moet worden aangeschaft, dient Klant eerst de juiste, op zijn bedrijf van toepassing zijnde Miljard Eenheden voor Omzet Berekening (MdEOB) vast te stellen. Een MdEOB is een valuta-onafhankelijke maateenheid van een hoeveelheid Omzet die relevant is voor de IBM SaaS. Valuta-specifieke hoeveelheden Omzet moeten naar EOB's worden geconverteerd overeenkomstig de tabel op http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Elk MdEOB gebruiksrecht vertegenwoordigt één miljard (10 tot de 9e macht) EOB's. De berekende MdEOB's moeten voldoende zijn om de tijdens de meetperiode door de IBM SaaS verwerkte of beheerde hoeveelheid Omzet te dekken.

Niveau 1 = maximaal 3 MdEOB

Niveau 2 = maximaal 8 MdEOB

Niveau 3 = maximaal 15 MdEOB

Niveau 4 = meer dan 15 MdEOB

4. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

4.1 Setup

Installatiekosten worden gespecificeerd in een Transactiedocument. Er worden installatiekosten in rekening gebracht voor aanvankelijke of aanvullende installatie.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup – IBM zal bij de initiële levering van de IBM SaaS eenmalig verschuldigde bedragen voor installatie in rekening brengen. Het tarief en de factureringstermijn worden gespecificeerd in het Transactiedocument en worden dienovereenkomstig gefactureerd.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee – IBM zal installatiekosten in rekening brengen voor elke bestelde Installatie van een Aanvullende Applicatie. Het tarief en de factureringstermijn worden gespecificeerd in het Transactiedocument en worden dienovereenkomstig gefactureerd.

4.2 Verschuldigd bedrag voor een deel van een maand

Voor een deel van een maand kunnen er pro rata verschuldigde bedragen worden in rekening worden gebracht, zoals gespecificeerd in het Transactiedocument.

5. Doorlopende Services Abonnementen

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

- 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 zal:

- a. Met Klant samenwerken om alle verplichte gegevensvelden te verkrijgen, zoals aangegeven in het desbetreffende IBM Import Data Specification Document voor de desbetreffende SaaS-aanbieding ("Klantgegevens").
- b. In een wekelijks of dagelijks ritme Klantgegevens ontvangen en laden, en de (inkomende en uitgaande) interfaces voor gegevensomzetting onderhouden met behulp van standaardtools. Na de initiële implementatie kunnen er aanvullende kosten in rekening worden gebracht indien Klant de indeling van de Klantgegevens wijzigt, indien Klant verlangt dat bestanden in een andere indeling aan Klant terug worden gezonden, of indien Klant IBM verzoekt gegevenstoewijzingen ("data maps") en automatiseringsscripts te wijzigen teneinde te profiteren van nieuwe gegevens.
- c. Standaard doorlopende account management services verlenen, zodat Klant verzekerd is van ondersteuning nadat het implementatieteam is opgeheven. Deze account management service wordt op afstand verleend en behelst niet meer dan 4 uur per week.

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 zal:

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

5.3 Verantwoordelijkheden van Klant voor Platform Enablement Services

Klant is verantwoordelijk voor het leveren van het volgende:

- a. Directe toegang voor resources van IBM voor zover noodzakelijk om de activiteiten in het kader van Platform Enablement Services te kunnen uitvoeren.
- b. Een passend aantal resources van Klant, op een passend niveau, om aan het project te werken, waaronder:
 - Een of meer IT-programmeurs om samen met het data-integratieteam van IBM de juiste gegevensinterface aan te maken en te onderhouden.
 - Vertegenwoordigers van de business-tak om te garanderen dat de applicatievereisten op de juiste wijze worden vertaald in de inhoud van de gegevensextracties.
 - Een krachtig projectteam voor het uitvoeren van de volgende vereiste technische en bedrijfsmatige processen:
 - Documentatie van de relevante gegevenstoewijzing
 - Transmissie van Klantgegevens volgens de overeengekomen tijdpaden
 - Klantgegevens die voldoen aan de indeling van IBM, zoals gespecificeerd in het actuele IBM Import Data Specification Document.
 - Resources om problemen op een tijdige manier op te lossen.
 - Klantondersteuning om te garanderen dat de geleverde informatie correct is.

Klant is zich ervan bewust dat nalatigheid bij het uitvoeren van de bovenstaande verplichtingen gevolgen kan hebben voor het vermogen van IBM om de Platform Enablement Services te verlenen. Indien Platform Enablement Services vertraging oplopen of indien de kosten van IBM voor het verlenen van Platform Enablement Services toenemen als gevolg van nalatigheid van Klant bij het uitvoeren van de bovenstaande taken of als gevolg van andere omstandigheden waar IBM geen invloed op heeft, kunnen er aanvullende bedragen in rekening worden gebracht. De aanvullende bedragen en de factureringsvoorwaarden voor dergelijke services worden vastgelegd in een afzonderlijke Werkomschrijving.

6. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht gespecificeerde looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

7. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de Abonnementperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via e-mail, online forums en een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding.

Meer informatie over de beschikbaarheidstijden, de e-mailadressen, het online probleemmeldingssysteem en andere communicatiemiddelen en -processen voor technische ondersteuning, is te vinden in het IBM Software as a Service Support Handbook.

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd	Dekkingsuren voor responstijd
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productieomgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 1 uur	24x7
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een bedrijfsfunctie of -voorziening van de service levert ernstige beperkingen op of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 2 kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat de impact op de bedrijfsvoering niet kritiek is.	Binnen vier kantooruren	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek	Binnen 1 werkdag	Kantooruren, van maandag t/m vrijdag

8. Aanvullende bepalingen voor IBM SaaS-aanbiedingen

8.1 Vereiste gegevens en minimumvereisten voor apparatuur

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat Klant, teneinde een van de IBM SaaS voor de detailhandel te kunnen gebruiken, productgegevens, financiële gegevens en andere gegevens aan IBM dient te verstrekken, zoals beschreven in het IBM Import Data Specification Document dat van kracht is op de datum waarop de gegevens worden verstrekt (de "Importgegevens"). Er wordt een exemplaar van het actuele IBM Import Data Specification Document verstrekt. Dit document kan door IBM, geheel naar eigen inzicht, van tijd tot tijd worden gewijzigd. Voorts gelden er voor elke IBM SaaS minimumvereisten voor de apparatuur om toegang te krijgen tot de service; deze minimumvereisten worden beschreven in de servicespecificaties en zijn op verzoek verkrijgbaar.

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

8.2 Gebruik van Importgegevens door handelspartners van de Detailhandelaar

Indien Klant een abonnement heeft genomen op IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights of IBM Assortment Optimization, machtigt Klant IBM om tijdens de Abonnementperiode Importgegevens te gebruiken teneinde IBM SaaS te leveren aan die handelspartners van Klant die eveneens een abonnement op een IBM SaaS hebben genomen en die toegang tot Importgegevens nodig hebben.

8.3 Retourzending van Importgegevens

IBM zal alle Importgegevens die negentig (90) dagen na de verval- of beëindigingsdatum van de Abonnementperiode in bezit van IBM zijn, vernietigen. Importgegevens kunnen op schriftelijk verzoek retour worden gezonden en worden onder een aanvullend contract en tegen aanvullende kosten verwerkt.

8.4 Gebruik van Klantgegevens door IBM

Gegevens van Klant mogen door IBM worden gebruikt voor interne onderzoeks-, test- en ontwikkelingsdoeleinden in een niet-productieomgeving, op voorwaarde dat IBM eerst alle kenmerken verwijdert die de identiteit van de Klant of eigen bedrijfsprocessen van Klant zouden kunnen onthullen. Klant kan contact opnemen met Technical Support om aan te geven er niet mee akkoord te gaan dat zijn gegevens voor dergelijke niet-productiedoeleinden worden gebruikt.

8.5 Kennisgeving inzake privacy

Klant is zich ervan bewust en gaat ermee akkoord dat IBM, in het kader van de normale exploitatie en ondersteuning van de IBM SaaS, met behulp van tracerings- en andere technologie persoonsgegevens

van Klant (de werknemers en contractanten van Klant) kan verzamelen, verband houdend met het gebruik van de IBM SaaS. IBM doet dit ten behoeve van het verbeteren van de gebruikerservaring en/of het op maat toesnijden van interacties met Klant. Klant bevestigt toestemming te zullen verkrijgen of te hebben verkregen om IBM in staat te stellen de verzamelde informatie, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden binnen IBM, andere IBM ondernemingen en hun subcontractanten, overal waar IBM en haar subcontractanten zakendoen. IBM zal voldoen aan verzoeken van werknemers en contractanten van Klant om de over hun verzamelde informatie in te zien, bij te werken, te corrigeren en/of te wissen.

8.6 Profijt genietende locaties

Waar van toepassing worden de belastingen gebaseerd op de locatie(s) waarvan Klant aangeeft dat deze profijt geniet(en) van de IBM SaaS. Tenzij Klant IBM aanvullende informatie verstrekt, berekent IBM de belastingen op basis van het bedrijfsadres zoals dat bij het bestellen van een IBM SaaS bij IBM bekend is. Klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de desbetreffende informatie en voor het doorgeven van wijzigingen aan IBM.

8.7 Beperking voor Preview

Indien de IBM SaaS is aangemerkt als "Preview", mag de IBM SaaS uitsluitend worden gebruikt voor niet-productieve activiteiten, met inbegrip van testdoeleinden, fijnafstemming van de performance, opsporing van fouten, interne benchmarking, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS met behulp van gepubliceerde application programming interfaces. Zonder de toepasselijke gebruiksrechten voor productief gebruik te hebben verworven, is Klant niet gemachtigd om welk deel van de IBM SaaS dan ook te gebruiken voor enig ander doel.

Bijlage A

1. IBM Price Management

IBM Price Management stelt detailhandelaren in staat om prijsstrategieën te implementeren door de prijs voor een bepaald artikel vast te stellen en alle prijzen in de loop der tijd te onderhouden middels het doorvoeren van prijsbepalingsregels. De detailhandelaar kan IBM Price Management gebruiken voor het opzetten van scenario's, het aanpassen van prijsbepalingsregels en het door het systeem laten vaststellen van de prijs van alle handelswaar en voorts voor het op regelmatige basis reageren op veranderende gegevens, zoals kosten van leveranciers en prijzen van concurrenten.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization stelt detailhandelaren in staat om simulatie- en optimalisatiescenario's op te stellen en uit te voeren. In dergelijke scenario's worden de strategische doelstellingen gedefinieerd, zoals een hogere omzet, hogere winst en grotere verkoopvolumes, plus de optimale prijzen waarmee deze doelstellingen het beste kunnen worden gerealiseerd.

3. IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing stelt retailers in staat om prijsbepalingsstrategieën voor een online kanaal te definiëren en te implementeren. IBM Dynamic Pricing bepaalt de prijzen voor een bepaald artikel en zorgt ervoor dat de prijsbepalingsregels worden nageleefd. De retailer kan IBM Dynamic Pricing gebruiken voor het opstellen van strategieën, drempelwaarden en aangepaste prijsbepalingsregels, alsmede voor het op producten toepassen van de prijsbepaling. Voorts stelt IBM Dynamic Pricing retailers in staat te reageren op veranderende gegevens, zoals kosten van leveranciers en prijzen van concurrenten. IBM Dynamic Pricing biedt visualisaties van uitzonderingen en trends waarmee de aandacht van de retailer uitsluitend wordt gevestigd op die uitzonderingen en trends die door de desbetreffende retailer zijn gedefinieerd.

4. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning biedt een samenwerkingsgerichte, web-based interface voor het opzetten en beheren van promoties op artikel- en groepsniveau, met inbegrip van prijs, geldigheidsdatums, performancegegevens en locaties. IBM Promotion Planning stelt detailhandelaren in staat om één opslagplaats voor promotionele aanbiedingen op te zetten, waardoor de zichtbaarheid en verantwoording verbeteren, het aantal fouten afneemt en de uitvoering wordt gestroomlijnd.

5. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization helpt klanten in real-time vast te stellen wat de optimale promoties zijn voor het verwezenlijken van hun doelstellingen inzake merchandising en marketing. Detailhandelaren gebruiken IBM Promotion Optimization voor het evalueren en voorspellen van inkomende aanbiedingen van leveranciers, alsmede voor het plannen van private label promoties en andere promoties. IBM Promotion Optimization helpt detailhandelaren bij het bepalen van: de kortingsprijs van elk willekeurig artikel en elke artikelgroep in promotie; het type tijdelijke prijsverlaging, zoals twee halen, één betalen, kortingspercentage of korting bij meerdere artikelen; en het gebruik van merchandisingondersteuning, zoals advertenties en displays, alsmede de specifieke plaatsbepaling binnen een advertentie, om voor elke promotie de incrementele omzetverhoging en de gevolgen voor de winkel als geheel maximaal op te voeren.

6. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution stelt detailhandelaren in staat om één opslagplaats te bouwen voor hun informatie en content over promotionele aanbiedingen en events (advertenties, flyers, mobiel, e-mail, display, signage, etc.), met inbegrip van kopij en afbeeldingen, en details op eventniveau.

7. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization stelt detailhandelaren in staat om de prijzen, de winst en de voorraadniveaus te plannen en te optimaliseren voor artikelen die uit het assortiment gaan. IBM Markdown Optimization ondersteunt een breed spectrum aan typen prijsverlagingen, zoals seizoensgebonden, korte levenscyclus van producten, evenementen en feestdagen, categorie reset, cycle refresh en standaardafprijzingen. Voorts kunnen detailhandelaren meerdere afprijzingsscenario's opstellen, voorspellen, vergelijken en evalueren om hun afprijzingsstrategie te verfijnen.

8. IBM Deal Management

IBM Deal Management stelt detailhandelaren in staat om de presentatie, onderhandeling en afstemming van handelspromoties die zij ontvangen van de producenten van consumentenproducten met wie zij zakendoen, te automatiseren en te stroomlijnen.

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module stelt detailhandelaren in staat om de verwerkingstijd te verkorten, de omloopsnelheid van debiteuren te verhogen en het aantal handmatige fouten te verminderen middels het automatisch genereren en veilig toesturen van PDF-facturen aan producenten van consumentenproducten met wie zij zakendoen.

10. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights maakt het voor detailhandelaren mogelijk om transacties te analyseren via een reeks dashboards.

11. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights maakt het voor detailhandelaren mogelijk om middels een reeks dashboards het gedrag van winkelbezoekers te analyseren, met inbegrip van trips, aankoopfrequentie en de aankoop van producten. Nadat een bepaalde detailhandelaar een abonnement op IBM Shopper Insights heeft genomen, stelt IBM tevens IBM Shopper Insights for Brokers beschikbaar voor de tussenpersoon met wie de desbetreffende detailhandelaar zaken doet, en IBM Shopper Insights for Manufacturers voor de handelspartners in consumentenproducten met wie de desbetreffende detailhandelaar zaken doet.

12. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization maakt het voor detailhandelaren mogelijk om te bepalen welke artikelen er op voorraad moeten zijn, per winkelcluster en planogram, gebaseerd op het aankoopgedrag van winkelbezoekers, de concurrentieomgeving en een gekwalificeerd beeld van het artikel als zijnde niet meer dan een duplicaat of een verkoopverhogende factor in de desbetreffende productcategorie. Nadat een bepaalde detailhandelaar een abonnement op IBM Assortment Optimization heeft genomen, stelt IBM tevens IBM Assortment Optimization for Manufacturers beschikbaar, zodat de leveranciers en handelspartners van de desbetreffende detailhandelaar op basis van de verkoopgegevens van de detailhandelaar gezamenlijk beslissingen over het assortiment kunnen nemen.

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview maakt het voor bestaande Klanten mogelijk om een preview van aankomende releases te bekijken, teneinde zich te kunnen voorbereiden op nieuwe of bijgewerkte mogelijkheden.

Bijlage B

IBM levert de volgende serviceniveau-overeenkomst (service level agreement, "SLA") inzake beschikbaarheid voor de IBM SaaS en deze is van toepassing indien gespecificeerd in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant:

De versie van deze SLA die actueel is op het moment dat de looptijd van het abonnement van Klant aanvangt of wordt verlengd, is van toepassing. Klant is ervan op de hoogte dat de SLA geen garantie vormt.

1. Definities

- a. **Beschikbaarheidskrediet** – betekent de schadevergoeding die IBM zal verstrekken voor een gevalideerde Claim. Het Beschikbaarheidskrediet wordt toegekend in de vorm van een krediet of korting ten opzichte van een toekomstige factuur voor de abonnementsbedragen voor de IBM SaaS.
- b. **Claim** – betekent een claim die Klant bij IBM indient en waarin wordt gevorderd dat een bepaalde Serviceniveau tijdens en Contractmaand niet is gehaald.
- c. **Contractmaand** – betekent een volledige maand gedurende de looptijd van de IBM SaaS, gemeten vanaf 00:00 uur Oost-Amerikaanse tijd op de eerste dag van de maand tot en met 23:59 uur Oost-Amerikaanse tijd op de laatste dag van de maand.
- d. **Downtime** – betekent een tijdsperiode gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS is gestopt en de gebruikers van Klant niet in staat zijn gebruik te maken van alle aspecten van de IBM SaaS waarvoor zij gemachtigd zijn. Onder Downtime wordt niet verstaan de tijdsperiode gedurende welke de IBM SaaS niet beschikbaar is als gevolg van:
 - (1) Geplande of aangekondigde uitval in verband met onderhoud;
 - (2) Events of oorzaken waar IBM geen invloed op heeft (bijv. natuurrampen, internetstoringen, noodonderhoud, etc.);
 - (3) Problemen met applicaties, apparatuur of gegevens van Klant of van een derde;
 - (4) verzuim van de zijde van Klant om de vereiste systeemconfiguraties en ondersteunde platforms voor het benaderen van de IBM SaaS na te leven;
 - (5) naleving door IBM van ontwerpen, specificaties of instructies die door Klant of door een derde op verzoek van Klant aan IBM zijn verstrekt.
- e. **Event** – betekent een omstandigheid of groep omstandigheden als geheel, die ertoe leidt dat een bepaalde SLA niet wordt gehaald.

2. Beschikbaarheidskrediet

- a. Om een Claim te kunnen indienen, dient Klant voor elke Gebeurtenis een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 48 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor zijn gebruik van de IBM SaaS. Tevens dient Klant alle benodigde informatie over de Gebeurtenis te verstrekken, en IBM naar redelijkheid te assisteren bij het stellen van een diagnose en het oplossen van de Gebeurtenis.
- b. Klant dient een Claim voor een Beschikbaarheidskrediet in te dienen binnen drie (3) werkdagen na het eind van de Contractmaand waarin de Claim ontstond.
- c. Het Beschikbaarheidskrediet wordt gebaseerd op de duur van de Downtime die is gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant meldt dat hij voor het eerst met de Downtime werd geconfronteerd. Voor elke geldige Claim kent IBM het hoogste toepasselijke Beschikbaarheidskrediet toe op basis van de behaalde SLA gedurende elke Contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. IBM is niet aansprakelijk voor meerdere Beschikbaarheidskredieten voor dezelfde Event in dezelfde Contractmaand.

- d. Voor Gebundelde Service (afzonderlijke IBM SaaS die samen, voor een enkele gecombineerde prijs, als een pakket worden verkocht) wordt het Beschikbaarheidskrediet berekend op basis van de enkele gecombineerde maandelijkse prijs voor de Gebundelde Service en niet voor het maandelijkse abonnementsbedrag voor elke afzonderlijke IBM SaaS. Klant kan uitsluitend Claims indienen die betrekking hebben op één afzonderlijke IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand, en IBM is niet aansprakelijk voor Beschikbaarheidskredieten met betrekking tot meer dan één IBM SaaS in een bundel in een willekeurige Contractmaand.
- e. Indien Klant de IBM SaaS heeft aangekocht van een geldige IBM-wederverkoper in een remarketingtransactie waarin IBM de primaire verantwoordelijkheid voor het leveren van de IBM SaaS en het naleven van de SLA-verplichtingen behoudt, wordt het Beschikbaarheidskrediet gebaseerd op de op dat moment geldende Relatie Suggested Value Price (RSVP) voor de IBM SaaS voor de Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%.
- f. Het totale Beschikbaarheidskrediet dat met betrekking tot enige Contractmaand wordt toegekend, is in geen geval hoger dan twaalf procent (12%) van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag dat Klant IBM voor de specifieke IBM SaaS heeft betaald.

3. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een Contractmaand is als volgt:

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Beschikbaarheidskrediet (% van Maandelijks Abonnementsbedrag voor Contractmaand waarop een Claim betrekking heeft)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Minder dan 95,00%	12%

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: (a) het totaal aantal minuten in een Contractmaand, minus (b) het totaal aantal minuten Downtime in een Contractmaand, gedeeld door (c) het totaal aantal minuten in een Contractmaand.

Voorbeeld: Totaal 500 minuten Downtime gedurende een Contractmaand

Totaal 43.200 minuten in een Contractmaand van 30 dagen - 500 minuten Downtime = 42.700 minuten <hr/> Totaal 43.200 minuten	= 2% Beschikbaarheidskrediet voor 98,8% Beschikbaarheid tijdens de Contractmaand
--	--

4. Uitzonderingen

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

- Bèta- en proefservices.
- Niet-productieomgevingen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Omni-Channel Merchandising Preview of tests, noodherstel, kwaliteitscontrole of ontwikkeling.
- Claims die zijn ingediend door Klant zijn gebruikers, gasten, deelnemers en toegestane genodigden van de IBM SaaS.