

IBM Omni-Channel Merchandising

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Definisjoner

Betegnelse nedenfor skal ha betydningen angitt her:

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

Inkludert virksomhet er divisjonen, forretningsenheten eller kanalen (for eksempel fysiske butikker versus online e-handel) som Kundens abonnement på IBM SaaS skal brukes i tilknytning til.

Inkludert geografisk område er det geografiske området der Kundens abonnement på IBM SaaS skal brukes.

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

Totalt salg er brutto omsetning, minus merverdiavgift, for den juridiske enheten som abonnerer på IBM SaaS, utledet fra salget av produkter solgt av den Inkluderte virksomheten, basert på sist rapporterte periode på tolv måneder før den første avtaleperioden eller fornyelsesperioden. IBM kan utføre fornyet beregning av Totalt salg hvis det forekommer ikke-organisk vekst i den Inkluderte virksomheten på grunn av fusjon eller oppkjøp. Kunden skal straks varsle IBM om fusjoner eller oppkjøp som påvirker Totalt salg for den Inkluderte virksomheten.

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

3. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Million Omsetningskonverteringsenheter** (Million Revenue Conversion Unit (MRCU)) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Omsetningskonverteringsenhet (Revenue Conversion Unit (RCU)) er et valutauavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til RCUEr i henhold til tabellen som finnes på nettstedet Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Hver MRCU-rettighet representerer en million RCUEr. Det må anskaffes tilstrekkelig antall MRCU-rettigheter for å dekke Omsetningen slik dette begrepet er definert nedenfor.
- b. **Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

Merk: Omsetning har ulik betydning avhengig av hvilken IBM SaaS-løsning det gjelder:

IBM SaaS	Definisjon av Omsetning
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Omsetning er Totalt salg for den Inkluderte virksomheten som Kunden har til hensikt å bruke sammen med IBM SaaS (et abonnement kan være begrenset til bestemte produktkategorier innenfor den Inkluderte virksomheten).
IBM Price Optimization	Omsetning er Totalt salg som Kunden ønsker å optimalisere (et abonnement kan være begrenset til en del av den Inkluderte virksomheten).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Omsetning er Totalt salg for den Inkluderte virksomheten, generert ved salg av Kampanjeartikler. For denne IBM SaaS-løsningen er Kampanjeartikler produkter som for en periode er spesielt presentert og/eller solgt med rabatt eller solgt i en eller annen form for kampanje, inkludert, uten begrensning, en midlertidig prisreduksjon (TPR (Temporary Price Reduction)), omtale i en annonse eller et rundskriv, utstilling på et tilleggssted i fysiske varehus eller på hovedsiden til et nettsted, og kupongannonseringer. Kampanjeartikler omfatter ikke Nedsatte artikler.
IBM Markdown Optimization	Omsetning er Totalt salg for den Inkluderte virksomheten, generert ved salg av Nedsatte artikler. For denne IBM SaaS-løsningen er Nedsatte artikler produkter solgt med permanent prisreduksjon, vanligvis med formål å selge ut overskudd av varer, og omfatter opphørssalg.

3.2 Plattformaktiveringstjenester

For Plattformaktiveringstjenestene er Omsetning Totalt salg for den Inkluderte virksomheten.

For å bestemme hvilket nivå av Plattformaktiveringstjenester Kunden skal anskaffe, må Kunden først bestemme verdien for Milliard Omsetningskonverteringsenheter (Billion Revenue Conversion Units (BRCU)) som gjelder for Kundens virksomhet. En BRCU er et valutauavhengig mål for et omsetningsbeløp som er relevant for IBM SaaS. Valutaspesifikke omsetningsbeløp må konverteres til RCUEr i henhold til tabellen som finnes på adressen http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Hver BRCU-rettighet representerer en milliard (10 opphøyd i 9) RCUEr. Beregnet antall BRCUEr må dekke omsetningsbeløpet som behandles eller administreres av IBM SaaS i løpet av måleperioden.

- Nivå 1 = inntil 3 BRCU
- Nivå 2 = inntil 8 BRCU
- Nivå 3 = inntil 15 BRCU
- Nivå 4 = over 15 BRCU

4. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

4.1 Oppsett

Oppsettomkostninger fremkommer i et Transaksjonsdokument. Et beløp for oppsett blir fakturert for oppsett ved oppstart eller et senere oppsett, avhengig av hva som er aktuelt.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup – IBM skal fakturere et engangsbeløp for oppsett ved oppstart av IBM SaaS. Pris og betalingsbetingelser fremkommer i Transaksjonsdokumentet og Kunden faktureres ifølge dette.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee – IBM skal fakturere et beløp for oppsett for hver Additional Application Setup Fee som bestilles. Pris og betalingsbetingelser fremkommer i Transaksjonsdokumentet og Kunden faktureres ifølge dette.

4.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

5. Abonnement på Ongoing Services

Følgende eksterne tjenester kan anskaffes av Kunder med 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 skal

- a. samarbeide med Kunden om å innhente alle nødvendige datafelt som foreskrevet i relevant IBM Import Data Specification Document for den aktuelle SaaS-løsningen ("Kundedata").
- b. motta og laste Kundedata ukentlig eller daglig samt vedlikeholde datakonverteringsgrensesnittene (innkommende og utgående) ved hjelp av standardverktøy. Det kan bli aktuelt med tilleggsbetaling hvis Kunden endrer formatet på Kundedata etter den første implementeringen, ved forespørsler om overføring av filer tilbake til Kunden i et annet format, eller ved forespørsler om at IBM skal endre datatilordninger og automatiseringsskript slik at det blir mulig å benytte nye data.
- c. levere standard, løpende kontoadministrasjonstjenester som sikrer at Kunden er støttet etter at implementeringsteamet har avsluttet arbeidet. Denne kontoadministrasjonstjenesten utføres eksternt og skal ikke overstige 4 timer per uke.

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

IBM skal

- a. samarbeide med Kunden om å innhente alle nødvendige datafelt som foreskrevet i relevant IBM Import Data Specification Document for den aktuelle SaaS-løsningen ("Kundedata").

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

5.3 Kundens forpliktelser for Plattformaktiveringstjenester

Kunden er ansvarlig for å levere følgende:

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

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

6. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

7. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via e-post, online-fora og et online-system for problemrapportering. Alle bearbejdelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte, i IBM Software as a Service Support Handbook.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time	24x7
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden

8. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

8.1 Krav til data og minimumskrav til utstyr

Kunden forstår og aksepterer at for å kunne bruke noen del av IBM SaaS for detaljistvirksomhet må Kunden levere IBM foreskrevne produktdata, økonomiske data og andre data ifølge IBM Import Data Specification Document som gjelder på datoen dataene blir levert ("Importdataene"). En kopi av gjeldende IBM Import Data Specification Document blir levert Kunden og kan fra tid til annen endres etter IBMs eget skjønn. Videre har hver IBM SaaS-løsning minimumskrav til utstyr som kan brukes for å få tilgang til tjenesten. Disse minimumskravene er beskrevet i tjenestespesifikasjonene og er tilgjengelige på forespørsel.

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

8.2 Detaljistens handelspartneres bruk av Importdata

Hvis Kunden abonnerer på IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights eller IBM Assortment Optimization, gir Kunden IBM rett til å bruke Importdataene i Abonnementsperioden for å levere IBM SaaS til Kundens handelspartnere som også abonnerer på en IBM SaaS-løsning, og som trenger tilgang til Importdata.

8.3 Retur av Importdata

IBM skal tilintetgjøre alle Importdata som er i IBMs forvaring, nitti (90) dager etter opphøret eller utløpet av Abonnementsperioden. Importdata kan på skriftlig forespørsel returneres, og blir da behandlet under en egen avtale mot ekstra betaling.

8.4 IBMs bruk av Kundedata

IBM kan benytte Kundedata til interne undersøkelser, testing og utvikling i et ikke-produksjonsmiljø under forutsetning av at IBM først fjerner alle kjennetegn som kan røpe Kundens identitet eller rettslig

beskyttede forretningsprosesser. Kunden kan velge at Kundens data ikke skal brukes til slike ikke-produksjonsformål, ved å kontakte Technical Support.

8.5 Merknad om personvern

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å kunne forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede opplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede opplysninger.

8.6 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

8.7 Begrensninger for "Preview"

Hvis IBM SaaS er betegnet som "Preview", kan IBM SaaS bare brukes som en del av Kundens interne ikke-produksjonsaktiviteter eller forhåndsvisningsaktiviteter, inkludert testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, interne ytelsestester (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av IBM SaaS ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt. Kunden kan ikke bruke noen del av IBM SaaS til andre formål uten å anskaffe de aktuelle produksjonsrettighetene.

Vedlegg A

1. IBM Price Management

IBM Price Management gjør det mulig for detaljister å implementere prisstrategier ved å fastsette priser for en gitt artikkel og vedlikeholde alle priser over tid gjennom bruk av prisregler. Med IBM Price Management kan detaljister definere scenarier, tilpasse prisregler, la systemet fastsette priser for alle virksomhetens varer basert på reglene, samt jevnlig reagere på endringer i data, som leverandørkostnader og konkurrentenes priser.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization gjør det mulig for detaljister å opprette og kjøre simulerings- og optimaliseringsscenarioer der de definerer strategiske mål som økt omsetning, fortjeneste og salgsvolum, samt optimalisere prisene slik at de lettere oppnår disse målene.

3. IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing gjør det mulig for detaljister å definere og implementere prisstrategier for en detaljists online-kanal. IBM Dynamic Pricing kan brukes til å fastsette priser for en gitt artikkel samt vedlikeholde prisene ved hjelp av prisregler. Med IBM Dynamic Pricing kan detaljisten definere strategier, terskler og egne prisregler samt gjennomføre pricing av produkter. IBM Dynamic Pricing gjør det dessuten mulig for forhandlerne å reagere på endringer i data, som leverandørkostnader og konkurrentenes priser. IBM Dynamic Pricing gir visualisering av unntakstilfeller og trender, som fokuserer på detaljistens egne definerte unntak og trender.

4. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning er utstyrt med et webbasert samhandlingsgrensesnitt for oppsett og vedlikehold av kampanjer på artikkel- og gruppenivå, som omfatter priser, gyldighetsdatoer, detaljerte resultater og plasseringer. IBM Promotion Planning gjør det mulig for detaljister å opprette ett enkelt datalager for kampanjetilbud, noe som forbedrer mulighetene for innsyn og ansvarlighet, reduserer mulighetene for feil, og strømlinjeformer utførelsen.

5. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization hjelper Kunden med å bestemme i sanntid hvilke kampanjer som er optimale for å oppfylle Kundens salgs- og markedsføringsmål. Med IBM Promotion Optimization kan detaljister evaluere og utarbeide prognoser for innkommende leverandørtilbud samt planlegge egne merkevarekampanjer og andre kampanjer. Med IBM Promotion Optimization får detaljister hjelp til å fastsette nedsatt pris for en artikkel eller kampanjeartikkelgruppe, velge type midlertidig prisreduksjon, som "få to for prisen av en", prosentvis rabatt og volumrabatt, og bruke salgsstøtte som annonser og utstillinger, inkludert plassering i en annonse, for å maksimere trinnvise økninger og samlet innvirkning som hver kampanje gir.

6. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution gjør det mulig for detaljister å bygge ett enkelt datalager for informasjon og innhold som gjelder kampanjetilbud og kampanjehendelser (annonser, flygeblader, mobilmeldinger, e-postmeldinger, utstillinger, skilt, osv.), inkludert tekst og bilder, samt detaljer på hendelsesnivå.

7. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization gjør det mulig for detaljister å optimalisere priser, fortjeneste og lagernivåer for artikler som utgår fra sortimentet. IBM Markdown Optimization støtter en rekke prisnedsettelsestyper, inkludert sesongavhengig prisnedsettelse, prisnedsettelse ved kort produktlivssyklus, prisnedsettelse knyttet til hendelser og ferier, kategoritilbakestilling, syklusoppdatering og standardrabatter. Detaljister kan også opprette, lage prognoser for, sammenlikne og evaluere flere prisnedsettelsesscenarier for å finjustere sin strategi for prisnedsettelse.

8. IBM Deal Management

IBM Deal Management gjør det mulig for detaljister å automatisere og strømlinjeforme presentasjoner, forhandlinger og avstemming av markedsføringstilbud de mottar fra sine handelspartnere som er produsenter av forbruksvarer, i et webbasert miljø.

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module gjør det mulig for detaljister å redusere syklustid, omsetningshastighet for kundereskontro samt manuelle feil gjennom automatisert generering og sikker distribusjon av PDF-fakturaer til handelspartnere som er produsenter av forbruksvarer.

10. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights gjør det mulig for detaljister å analysere transaksjoner gjennom en serie med dashbord.

11. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights gjør det mulig for detaljister å analysere de handlendes atferd, inkludert handleterer, kjøpsfrekvens og produktkjøp, gjennom en serie med dashbord. Når en bestemt detaljist abonnerer på IBM Shopper Insights, gjør IBM Shopper Insights for Brokers tilgjengelig for detaljistens handelspartnere som er formidlere, og gjør IBM Shopper Insights for Manufacturers tilgjengelig for detaljistens handelspartnere som er produsenter.

12. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization gjør det mulig for detaljister å bestemme hvilke artikler som skal lagerføres, etter butikklynge og planogram, basert på de handlendes atferd, konkurransemiljøet, og en kvantifisert forståelse av om en artikkel er identisk med andre artikler eller vil gi økt salg for produktkategorien. Når en detaljist abonnerer på IBM Assortment Optimization, gjør IBM Assortment Optimization for Manufacturers tilgjengelig slik at detaljistens leverandører og handelspartnere kan samarbeide med detaljisten om å treffe beslutninger vedrørende assortementet basert på detaljistens salgsdata.

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview gjør det mulig for nåværende Kunder å forhåndsviser kommende utgaver som hjelp til å forberede seg for nye eller oppdaterte funksjoner.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis den er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke utgjør en garanti.

1. Definisjoner

- a. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.
- b. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- c. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - (1) En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
 - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
 - (3) Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
 - (4) Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
 - (5) IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 48 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende et Krav om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemånedet der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.

- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen (Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %.
- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige tolv prosent (12 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for den aktuelle IBM SaaS.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris for Avtalemåned som Kravet gjelder)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Mindre enn 95,00 %	12 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minutter	= 2 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned
--	---

4. Unntak

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

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til Omni-Channel Merchandising Preview eller miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring eller utvikling.
- Krav fra Kundens brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.