

IBM Omni-Channel Merchandising

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM 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. Definitioner

Følgende udtryk defineres som angivet nedenfor:

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

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

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

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

Samlet Salg – betyder bruttosalg, eksklusiv gældende omsætningsafgift, hos den juridiske enhed, der abonnerer på IBM SaaS-produktet. Bruttosalg skal stamme fra salget af produkter solgt af den Omfattede Forretning og være baseret på den senest rapporterede periode på 12 måneder forud for den første aftaleperiode eller fornyelsen af aftaleperioden. IBM kan foretage en ny beregning af Samlet Salg, hvis der forekommer ikke-organisk vækst i den Omfattede Forretning som resultat af en fusion eller et opkøb. Kunden skal straks informere IBM om fusioner eller opkøb, som påvirker den Omfattede Forretnings Samlede Salg.

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

3. Måletyper for betaling

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

- a. **Million Omsætningskonverteringsenheder (MRCU – Million Revenue Conversion Unit)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Omsætningskonverteringsenhed (RCU – Revenue Conversion Unit) er en valutauafhængig måleenhed for et omsætningsbeløb, som er relevant for IBM SaaS-produktet. Valutaspecifikke omsætningsbeløb skal konverteres til RCU'er i henhold til tabellen Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Hver MRCU-brugsrettighed repræsenterer en million RCU'er. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange MRCU-brugsrettigheder til at kunne dække Omsætningen, som dette begreb er defineret nedenfor.
- b. **Engagement (Engagement)** – er en måleenhed, som serviceydelserne kan anskaffes på basis af. Et Engagement består af faglige og/eller uddannelsesmæssige serviceydelser, som vedrører IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække hvert Engagement.

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

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

3.2 Platform Enablement Services

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

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

- Niveau 1 = op til 3 BRCU'er
- Niveau 2 = op til 8 BRCU'er
- Niveau 3 = op til 15 BRCU'er
- Niveau 4 = over 15 BRCU'er.

4. Pris og fakturering

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

4.1 Opsætning

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

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup
IBM opkræver et engangsbeløb for opsætning ved første implementering af IBM SaaS-produktet. Pris og faktureringsvilkår angives i Transaktionsdokumentet, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee
IBM opkræver et opsætningsgebyr for hver Additional Application Setup Fee, Kunden bestiller. Pris og faktureringsvilkår angives i Transaktionsdokumentet, og beløbet vil blive faktureret i overensstemmelse hermed.

4.2 Betaling for del af måned

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

5. Abonnement på løbende servicenydelser

Følgende fjernservicenydelser kan anskaffes af IBM SaaS-Kunder:

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

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

IBM skal:

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

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

IBM skal:

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

5.3 Kundens forpligtelser i forbindelse med Platform Enablement Services

Det er Kundens ansvar at stille følgende til rådighed:

- a. Direkte adgang for IBM-medarbejdere i det omfang det er nødvendigt for at færdiggøre Platform Enablement Services-aktiviteter.
- b. Kundemedarbejdere på et tilstrækkeligt niveau og i et tilstrækkeligt antal til, at de kan arbejde på projektet, herunder:
 - En eller flere IT-programmører, som skal arbejde sammen med IBM's dataintegreringsteam om at udarbejde og vedligeholde de relevante datagrænseflader.
 - Repræsentanter fra forretningen, der skal sikre, at applikationskravene bliver korrekt udmøntet i indholdet i de udtrukne data.
 - Et stærkt projektteam, som udfører følgende nødvendige tekniske arbejde og arbejde med forretningsprocesser:
 - Relevant datamapningsdokumentation
 - Overførsel af Kundedata i henhold til de aftalte tidsfrister
 - Kundedata, der er i overensstemmelse med IBM's format, som angivet i det aktuelle IBM Import Data Specification Document.
 - Medarbejdere, der kan håndtere problemer rettidigt.
 - Kundesupport, som sikrer, at de leverede oplysninger er korrekte.

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

6. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. IBM SaaS ophører ved udgangen af den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

7. Teknisk support

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

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

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid	Dækning – reaktionstid
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfunktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 4 arbejdstimer	Mandag – fredag i arbejdstiden
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning.	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag – fredag i arbejdstiden

8. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produktet

8.1 Data og mindstekrav til udstyr

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

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

8.2 Detailvirksomhedens handelspartners brug af Importdata

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

8.3 Returnering af Importdata

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

8.4 IBM's brug af Kundedata

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

8.5 Brug af personoplysninger

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

8.6 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

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

8.7 Begrænsning ved Preview

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

Bilag A

1. IBM Price Management

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

2. IBM Price Optimization

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

3. IBM Dynamic Pricing

Med IBM Dynamic Pricing kan en detailvirksomhed definere og implementere prisfastsættelsesstrategier for sin onlinekanal. IBM Dynamic Pricing kan bruges til at fastsætte priser for en given vare og sørge for, at priserne vedligeholdes ved hjælp af prissætningsregler. Detailvirksomheden kan bruge IBM Dynamic Pricing til at udarbejde strategier, grænseværdier, tilpassede prissætningsregler og til at fastsætte priser på produkter. Derudover giver IBM Dynamic Pricing en detailvirksomhed mulighed for at reagere på ændringer i data, f.eks. leverandøromkostninger og konkurrentpriser (fjernes regelmæssigt). Med IBM Dynamic Pricing kan detailvirksomheden få visualiseret undtagelser og tendenser, som udelukkende fokuserer på detailvirksomhedens egne definerede undtagelser og tendenser.

4. IBM Promotion Planning

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

5. IBM Promotion Optimization

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

6. IBM Promotion Execution

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

7. IBM Markdown Optimization

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

8. IBM Deal Management

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

9. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

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

10. IBM Basket Insights

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

11. IBM Shopper Insights

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

12. IBM Assortment Optimization

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

13. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

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

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelig for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 48 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre (3) arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med Indhold eller teknologi leveret af Kunden eller tredjepart, design eller instruktioner, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige tolv (12) % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

For så vidt angår pakkede IBM SaaS-serviceydelser (individuelle IBM SaaS-ydelser, der pakkes og sælges sammen som én ydelse til én samlet pris), beregnes kompensationen på basis af den samlede månedlige pris på de pakkede IBM SaaS-ydelser og ikke på basis af det månedlige abonnementsgebyr for hvert enkelt IBM SaaS-produkt. Kunden kan kun indsende et krav, som vedrører én individuel IBM SaaS-ydelse i en pakke på et givent tidspunkt.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Under 95,00 %	12 %

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepriis for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat direkte til rådighed for Kunden.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: Det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 500 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage - 500 minutters Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter i alt	= 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,8 % i den kontraherede måned
--	--

