

### IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers unterstützt Hersteller und Broker bei der Automatisierung und Optimierung von Präsentationen und Verhandlungen, der Rechnungsstellung und dem Datenabgleich bei Geschäftsabschlüssen, die sie an teilnehmende Einzelhändler in einer webbasierten Umgebung senden.

##### 1.1.2 IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers unterstützt Hersteller und Broker bei der Automatisierung und Optimierung der Eingabe, der Verhandlung und dem Datenabgleich von Trade Promotions, die sie an teilnehmende Einzelhändler in einer webbasierten Umgebung senden. Advanced Deal Management beinhaltet vom Hersteller angegebene Produktansichten sowie Archive für Geschäftsabschlüsse, die den Zugriff und die Berichterstellung über Artikel, Geschäftsabschlüsse, Rechnungen und die Rechnungsstellung ermöglichen. Advanced Deal Management bietet zusätzliche Funktionen zur Vereinfachung der Geschäftsabwicklung, einschließlich Vervielfältigung von Geschäftsabschlüssen, E-Mail-Benachrichtigungen, bessere Übersicht, Überwachung der Finanzmittel und Export von Geschäftsabschlüssen.

#### 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableid=1413336128041>

#### 3. Service-Levels und technische Unterstützung

##### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind in der Übersicht zu IBM SaaS-Support unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

## 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Eine Milliarde Umsatzumrechnungseinheiten“ (Billion Revenue Conversion Units = BRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Umsatzumrechnungseinheit (Revenue Conversion Unit = RCU) ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die Abrechnung des Cloud-Service relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter „Conversion unit table“ ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)) in RCUs umgerechnet werden. Jede BRCU-Berechtigung entspricht einer Milliarde (10 hoch 9) RCUs. Es müssen ausreichende BRCU-Berechtigungen erworben werden, um den nachstehend definierten Umsatzerlös abzudecken.
- „Eine Million Umsatzumrechnungseinheiten“ (Million Revenue Conversion Units = MRCUs) ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Umsatzumrechnungseinheit (Revenue Conversion Unit = RCU) ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die Abrechnung des Cloud-Service relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter „Conversion unit table“ ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)) in RCUs umgerechnet werden. Jede MRCU-Berechtigung entspricht einer Million RCUs. Es müssen ausreichende MRCU-Berechtigungen erworben werden, um den nachstehend definierten Umsatzerlös abzudecken.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

### 5.2 Hub-and-Spoke-Programme

Der Kunde bestätigt, dass jeder Cloud-Service als Teil eines „Hub-and-Spoke“-Programms für die ausschließliche Nutzung durch den Kunden mit einem bestimmten Einzelhändler angeboten wird. Dies bedeutet, dass der teilnehmende Einzelhändler IBM eine eingeschränkte, nicht ausschließliche Lizenz

zur Nutzung seiner Daten in dem Umfang erteilt hat, der für die Bereitstellung dieser Cloud-Services für seine Handelspartner in der Konsumgüterindustrie erforderlich ist. Die Nutzung des Cloud-Service oder der Verkaufs- und Produktdaten des teilnehmenden Einzelhändlers für andere Zwecke ist nicht gestattet. In Bezug auf Broker ist die Nutzung weiter eingeschränkt und nur mit bestimmten, namentlich genannten und durch einen Broker vertretene Konsumgüterunternehmen gestattet. Falls die Vereinbarung eines teilnehmenden Einzelhändlers mit IBM aus irgendeinem Grund endet, erhält der Kunde von IBM eine anteilige Rückerstattung in Höhe der vorausbezahlten, ungenutzten Beträge basierend auf der Anzahl der vollen Monate der verbleibenden Laufzeit des Kunden für den betroffenen Cloud-Service. In diesem Fall endet das Recht des Kunden zur Nutzung des Cloud-Service. Rückerstattungen für nur teilweise genutzte Monate werden nicht gewährt.

### 5.3 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden mit der nachstehend festgelegten Bedeutung verwendet:

- **Broker** bezeichnet einen Kunden, der ein oder mehrere Konsumgüterunternehmen als deren Vertriebsbeauftragter repräsentiert und für das Unternehmen selbst und/oder den Einzelhandel zuständig ist. Ein Broker ist zum Zugriff auf den Cloud-Service mit einem bestimmten beteiligten Einzelhändler für bestimmte Produktkategorien berechtigt, aber nur im Auftrag bestimmter, namentlich genannter und durch den Broker vertretener Konsumgüterunternehmen.
- **Durch einen Broker vertretenes Konsumgüterunternehmen** bezeichnet ein Unternehmen der Konsumgüterindustrie, das einen Broker mit der Vertretung gegenüber Einzelhandelsunternehmen im Zusammenhang mit der Planung von Werbeaktionen, der Unterbreitung von Angeboten und sonstigen Transaktionen beauftragt.
- **Konsumgüter** sind Waren oder zugehörige Komponenten, die für den Direktverkauf an einen Verbraucher hergestellt oder vertrieben werden. Zu „Konsumgütern“ gehören beispielsweise Bekleidung und Schuhe, Lebensmittel und Getränke, Haushaltsreinigungs- und Körperpflegeprodukte, langlebige Konsumgüter und Haushaltsgeräte, Verbrauchsgüter, Spezialpflegeprodukte und Produkte für Heimtiere, nicht jedoch Fahrzeuge, Flugzeuge, Finanzinstrumente, Services oder Immobilien.
- **Konsumgüterunternehmen** bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter herstellt.
- **Beteiligter Geschäftsbereich** bezeichnet die Abteilung, den Unternehmensbereich oder den Vertriebskanal (z. B. Ladengeschäft versus Onlinehandel), in Verbindung mit dem der Kunde die Subscription zur Nutzung des Cloud-Service erwirbt.
- **Beteiligte Region** bezeichnet die Region, in der der Kunde die Subscription zur Nutzung des Cloud-Service erwirbt.
- **Beteiligter Einzelhändler** bezeichnet ein oder mehrere Einzelhandelsunternehmen, mit denen das Konsumgüterunternehmen einen Subscription-Vertrag über die Nutzung des jeweiligen Cloud-Service abgeschlossen hat.
- **Produktkategorie** ist eine Gruppierung von Produkten (die auch als Artikel oder Artikelpositionen bezeichnet werden), die ähnliche Verbraucherbedürfnisse abdecken oder die miteinander in Beziehung stehen bzw. austauschbar sind. Produkte, die in der gleichen Kategorie zusammengefasst werden, müssen im Geschäft logistisch einfach zu verwalten sein. Die endgültige Entscheidung über die Zusammensetzung einer „Produktkategorie“ liegt im alleinigen Ermessen von IBM.
- **Einzelhändler** bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter in geringen Stückzahlen oder einzeln für den direkten Konsum durch den Verbraucher verkauft.
- **Umsatz** ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs in der beteiligten Region.
- **Gesamtverkaufsvolumen** bezeichnet den Bruttoerlös (ohne die geltende Umsatzsteuer) des Unternehmens, das eine Subscription für den Cloud-Service erwirbt, der aus dem Verkauf von Produkten durch den beteiligten Geschäftsbereich während des letzten volle zwölf Monate abdeckenden Berichtszeitraums vor der Erstlaufzeit oder der Laufzeitverlängerung erzielt wurde. IBM kann das Gesamtverkaufsvolumen neu berechnen, falls für den beteiligten Geschäftsbereich aufgrund eines Unternehmenszusammenschlusses oder einer Firmenübernahme ein anorganisches Geschäftswachstum zu verzeichnen ist. Der Kunde wird IBM unverzüglich über

Unternehmenszusammenschlüsse oder Firmenübernahmen unterrichten, die sich auf das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs auswirken.

Hervorgehobene Begriffe, die nicht in dieser Servicebeschreibung definiert sind, sind in der Vereinbarung für Cloud-Services definiert.