

## Descripción del Servicio

### IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicio de Cloud

##### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers permite a los fabricantes e intermediarios automatizar y optimizar las presentaciones, las negociaciones, la facturación y la reconciliación de ventas que envían a los minoristas participantes en un entorno basado en web.

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

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers permite a los fabricantes e intermediarios automatizar y optimizar la entrada, la negociación y la reconciliación de ventas que envían a los minoristas participantes en un entorno basado en web. Advanced Deal Management incorpora vistas de producto especificadas por el fabricante, así como archivos de acuerdos que permiten el acceso y los informes a través de artículos, acuerdos, facturas y procesos de facturación. Advanced Deal Management incorpora prestaciones adicionales para facilitar el proceso de los acuerdos, incluyendo la réplica de acuerdos, alertas por correo electrónico, visibilidad ampliada, seguimiento de la financiación y exportaciones de acuerdos.

#### 2. Fichas de Datos de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Datos de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) se aplique a los datos personales incluidos en el Contenido.

Enlaces a Las Fichas de Datos aplicables:

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

#### 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

##### 3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en la descripción general de soporte de SaaS de IBM, en la dirección [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%

<b>disponibilidad</b>	<b>Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)</b>
Menos del 95%	10%

\* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

### 3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Cargos

### 4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Unidad de Conversión de Miles de Millones de Ingresos (BRCU) es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado al Servicio de Cloud. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la Tabla de conversión de unidades ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Cada derecho de titularidad de BRCU representa un Billón (10 elevado a la 9.ª potencia) de RCU. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir la cantidad de Ingresos según la definición anterior.
- Unidad de Conversión de Millones de Ingresos (MRCU) es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Unidad de Conversión de Ingresos es una medida independiente de la moneda del importe de Ingresos asociado al Servicio de Cloud. Los importes de ingresos específicos de la moneda deben convertirse en ACU de acuerdo con la Tabla de conversión de unidades ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Cada derecho de titularidad de MRCU representa un Millón de RCU. Deben adquirirse derechos de titularidad de MRCU suficientes para cubrir la cantidad de Ingresos, según la definición siguiente.

## 5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Contrato, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

### 5.2 Programas "Hub and Spoke"

El Cliente acepta que cada uno de los Servicios de Cloud se ofrece como parte de un programa "Hub and Spoke" para uso del Cliente únicamente con un minorista específico. Esto significa que el minorista participante habrá concedido a IBM una licencia no exclusiva y limitada para utilizar los datos del minorista según sea necesario para prestar estos Servicios de Cloud a sus socios comerciales de CP. No se permite el uso de los datos de productos y ventas del minorista participante o el Servicio de Cloud para cualquier otra finalidad. En el caso de los Intermediarios, el uso se restringe adicionalmente al de las Empresas de CP con Intermediación. En caso de que se resuelva el acuerdo de un minorista participante con IBM, por cualquier motivo, IBM dará al Cliente un reembolso prorrateado de las

cantidades no utilizadas pagadas previamente por el Cliente en base al número de meses totales restantes en la vigencia del Cliente para el Servicio de Cloud implicado, y quedará resuelto el derecho del Cliente a utilizar el Servicio de Cloud. No se reembolsarán los meses parciales no utilizados.

### 5.3 Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

- **Intermediario:** Cliente que representa a una o más Empresas de CP productos como agente de ventas responsable de la cobertura comercial y/o de la sede corporativa. Un intermediario está autorizado a acceder al Servicio de Cloud con un Minorista Incluido específico, para Categorías de Producto específicas y únicamente en representación de Empresas de CP bajo Intermediación específicas.
- **Empresa de CP bajo Intermediación:** Empresa de CP que implica a un Intermediario para que gestione su representación ante los minoristas en relación con la planificación de promociones, el envío de ofertas y otras transacciones.
- **Producto de Consumo o CP:** artículo o componente de artículo producido o distribuido para la venta directa a un consumidor. A modo de ejemplo, los "Productos de Consumo" incluyen prendas de vestir y calzado, alimentos y bebidas, hogar y cuidado personal, bienes de consumo perecederos y electrodomésticos, bienes de consumo no perecederos, productos de especialidad y cuidado de mascotas, pero no incluyen automóviles, aviones, instrumentos financieros, servicios o casas.
- **Empresa de CP:** Cliente que produce Productos de Consumo (CP).
- **Negocio Incluido:** división, unidad de negocio o canal (por ejemplo, tiendas físicas frente a comercio electrónico) en relación con el cual el Cliente se suscribe para utilizar el Servicio de Cloud.
- **Geografía Incluida:** geografía en la cual el Cliente se suscribe para utilizar el Servicio de Cloud.
- **Minorista Incluido:** Minorista con el cual el Cliente de CP se suscribe para utilizar el Servicio de Cloud pertinente.
- **Categorías de Producto:** grupos de productos (también conocidos como artículos o unidades conservadas en stock (SKU)) que cubren las necesidades de consumidores similares o que están interrelacionados o son mutuamente sustitutivos. Los productos asignados a una misma categoría deben ser gestionables de forma logística en una tienda. La determinación final de lo que constituye una "Categoría de Producto" debe quedar bajo la supervisión razonable de IBM.
- **Minorista:** Cliente implicado en la venta de Productos de Consumo en lotes pequeños o individuales para consumo directo del consumidor.
- **Ingresos** son la Ventas Totales del Negocio Incluido en la Geografía Incluida.
- **Ventas Totales:** cifras de ventas en bruto, excluyendo los impuestos de ventas aplicables, de la entidad jurídica suscrita al Servicio de Cloud que se derivan de la venta de productos vendidos por el Negocio Incluido en base a los últimos doce meses completos informados anteriores a la vigencia inicial o la renovación de la vigencia. IBM puede recalcular las Ventas Totales si se produce un crecimiento no orgánico del negocio en el Negocio Incluido como resultado de una fusión o una adquisición. El Cliente notificará con rapidez a IBM las posibles fusiones o adquisiciones que afecten a las Ventas Totales del Negocio Incluido.

Los términos en mayúsculas que no se definen en este documento se definen en el Contrato de Servicios de Cloud.