

Description de Service

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Deal Management for Manufacturers

IBM Deal Management for Manufacturers permet aux fabricants et aux courtiers d'automatiser et de rationaliser les présentations, les négociations, la facturation et le rapprochement des offres qu'ils envoient aux détaillants participants dans un environnement Web.

1.1.2 IBM Advanced Deal Management for Manufacturers

IBM Advanced Deal Management for Manufacturers permet aux fabricants et aux courtiers d'automatiser et de rationaliser l'entrée, la négociation et le rapprochement des promotions commerciales qu'ils envoient aux détaillants participants dans un environnement Web. Advanced Deal Management incorpore des vues de produit définies par le fabricant, ainsi que des archives d'offres qui permettent l'accès et la génération de rapports au niveau des articles, des offres et des factures. Advanced Deal Management incorpore des fonctionnalités supplémentaires facilitant le déroulement des offres, y compris, la réplication des offres, les alertes e-mail, la visibilité étendue, le suivi du financement et les exportations d'offre.

2. Fiches techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

Lien(s) vers la ou les Fiches Techniques applicables :

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord sur les niveaux de service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support SaaS d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Unité de Conversion de Recettes en Million (ci-après « BRCU ») : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité de Conversion de Recettes est une mesure indépendante de la devise d'un montant de revenus lié au Service Cloud. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau de conversion d'unités (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Chaque droit à une BRCU représente un Milliard (10 puissance 9) de RCU. Des droits BRCU suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant des Recettes définies ci-dessous.
- Unité de Conversion de Recettes en Million (ci-après « MRCU ») : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Unité de Conversion de Recettes est une mesure indépendante de la devise d'un montant de revenus lié au Service Cloud. Les montants de Recettes spécifiques à une devise doivent être convertis en RCU conformément au tableau de conversion d'unités (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Chaque droit d'utilisation MRCU représente un million de RCU. Des droits MRCU suffisants sont nécessaires pour couvrir le montant des Recettes définies ci-dessous.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1^{er} janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

5.2 Programmes Hub and Spoke

Le Client reconnaît que chacun des Services Cloud est proposé dans le cadre d'un programme « Hub and Spoke » à utiliser par le Client exclusivement avec un détaillant spécifique. En d'autres termes, le détaillant participant a octroyé à IBM une licence non exclusive limitée pour utiliser les données de ce détaillant requises pour fournir ces Services Cloud à ses partenaires commerciaux CP. L'utilisation du Service Cloud ou des données de vente et de produit du détaillant participant à toute autre fin n'est pas autorisée. Dans le cas des Courtiers, l'utilisation est également limitée aux Sociétés CP avec Courtier nommées. En cas de résiliation du contrat d'un détaillant participant avec IBM pour une raison quelle qu'elle soit, IBM remboursera au Client au prorata les montants non utilisés payés d'avance par le Client en fonction du nombre de mois complets restant dans la durée du Service Cloud impacté du Client et le

droit d'utilisation du Service Cloud par le Client prendra fin. Il n'y aura aucun remboursement pour les mois partiels non utilisés.

5.3 Définitions

Les termes suivants sont définis comme suit :

- **Courtier** : désigne un Client représentant une ou plusieurs Sociétés CP comme agent commercial traitant la couverture des transactions au siège social et/ou au détail. Un Courtier est autorisé à accéder au Service Cloud avec un Détaillant inclus particulier, pour des Catégories de Produit spécifiques, et uniquement au nom des Sociétés CP avec Courtier spécifiques.
- **Société CP avec Courtier** : désigne une Société CP qui engage un Courtier pour gérer sa représentation auprès des détaillants en rapport avec la planification des promotions, la soumission d'offres et d'autres transactions.
- **Biens de consommation** : désignent tout article ou composant d'un article, produit ou distribué à des fins de vente directe à un consommateur. A titre d'exemple, les « Biens de consommation » incluent les vêtements et les chaussures, l'alimentation et les boissons, les produits d'entretien et d'hygiène, les produits non durables de consommation, les produits spécialisés et les produits pour animaux de compagnie, à l'exclusion des voitures, avions, instruments financiers, services ou logements.
- **Société CP** : désigne un Client qui produit des Biens de consommation.
- **Entreprise incluse** : désigne la division, l'unité commerciale ou le canal (par exemple, magasins physiques ou commerce en ligne) en rapport avec lequel le Client souscrit à l'utilisation du Service Cloud.
- **Zone Géographique incluse** : désigne la zone géographique dans laquelle le Client souscrit à l'utilisation du Service Cloud.
- **Détaillant inclus** : désigne le ou les Détaillants auprès desquels la Société CP souscrit à l'utilisation du Service Cloud concerné.
- **Catégorie de Produit** : désignent un groupe de produits (également appelés articles ou Unités de stockage (SKU)) répondant à un besoin de consommation similaire et reliés entre eux ou substituables. Les produits placés ensemble dans la même catégorie doivent être logistiquement gérables en magasin. La détermination définitive des composants d'une « Catégorie de Produit » sera soumise à la discrétion raisonnable d'IBM.
- **Détaillant** : désigne un Client engagé dans la vente de Biens de consommation en lots de petite taille ou individuels à des fins d'utilisation par le consommateur.
- **Recettes** : désigne les Ventes Totales de l'entreprise incluse dans la Zone Géographique Incluse.
- **Ventes totales** : désignent le montant brut des ventes, à l'exclusion de la taxe de vente applicable, de l'entité juridique souscrivant au Service Cloud, qui est dérivé de la vente des produits vendus par l'Entreprise incluse sur la base de la période des douze derniers mois complets avant la durée initiale ou le renouvellement de la durée. IBM peut recalculer le montant des Ventes Totales en l'absence de croissance non organique de l'Entreprise incluse par suite d'une fusion ou d'une acquisition. Le Client informera IBM dans les meilleurs délais des fusions ou acquisitions ayant une incidence sur le montant des Ventes Totales de l'Entreprise incluse.

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document sont définis dans le Contrat de Services Cloud.