

### IBM Omni-Channel Merchandising

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer oder die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 IBM Price Management

IBM Price Management ermöglicht Einzelhändlern die Umsetzung von Preisstrategien, indem Preise für bestimmte Artikel festgelegt und alle Preise durch die Durchsetzung von Preisregeln über einen bestimmten Zeitraum beibehalten werden. Mithilfe von IBM Price Management kann der Einzelhändler Szenarien entwickeln, Preisregeln anpassen, die Preise seiner Handelsware durch Systemregeln festlegen lassen und trotzdem laufend auf Datenänderungen reagieren, wie beispielsweise auf geänderte Anbieterkosten und Preisänderungen der Mitbewerber.

##### 1.2 IBM Price Optimization

IBM Price Optimization ermöglicht Einzelhändlern die Erstellung und Ausführung von Simulations- und Optimierungsszenarien, in denen sie strategische Ziele, wie Steigerung der Umsätze, Gewinne und Verkaufsvolumen, definieren sowie Preise zur bestmöglichen Realisierung ihrer Ergebnisse optimieren.

##### 1.3 IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing ermöglicht einem Einzelhändler die Definition und Implementierung von Strategien zur Preisermittlung für seinen Onlinevertriebskanal. IBM Dynamic Pricing legt die Preise für einen bestimmten Artikel fest und steuert die Umsetzung von Preisregeln. Mit IBM Dynamic Pricing kann der Einzelhändler Strategien, Schwellenwerte sowie angepasste Preisregeln einrichten und die Preisregeln auf Produkte anwenden. Außerdem können Einzelhändler mithilfe von IBM Dynamic Pricing auf Preisänderungen wie Anbieterkosten und Wettbewerberpreise reagieren. IBM Dynamic Pricing ermöglicht die Visualisierung von Ausnahmen und Trends, wobei der Einzelhändler nur die von ihm selbst definierten Ausnahmen und Trends sieht.

##### 1.4 IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning bietet eine bereichsübergreifende, webbasierte Schnittstelle für die Einrichtung und Verwaltung von Werbeaktionen auf Artikel- und Gruppenebene, einschließlich der Preise, Gültigkeitstermine, Leistungsdetails und Standorte. Mit IBM Promotion Planning können Einzelhändler ein einziges Repository für Werbeangebote aufbauen, das dazu beiträgt, die Übersichtlichkeit und Abrechenbarkeit zu verbessern, Fehler zu reduzieren und die Ausführung zu optimieren.

##### 1.5 IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization unterstützt die Kunden in Echtzeit bei der Festlegung optimaler Werbeaktionen, um ihre Merchandising- und Marketing-Ziele zu erreichen. Einzelhändler nutzen IBM Promotion Optimization, um eingehende Angebote von Lieferanten auszuwerten und zu prognostizieren und um Handelsmarken und weitere Werbeaktionen zu planen. IBM Promotion Optimization unterstützt Einzelhändler bei der Festlegung von Preisnachlässen für bestimmte Artikel oder eine beworbene Artikelgruppe oder bei der Bestimmung der Art einer vorübergehenden Preisreduzierung, wie beispielsweise Kauf von zwei Artikeln zum Preis von einem, prozentuale Preissenkung und Mehrfachverpackungen. Unterstützung erhält der Einzelhändler auch beim Einsatz von Vermarktungsunterstützungsmaßnahmen (wie Werbeanzeigen und Displays) sowie bei der Platzierung innerhalb einer Werbeanzeige, um den inkrementellen Zuwachs und die gesamten Auswirkungen jeder Werbeaktion auf das Geschäft zu maximieren.

##### 1.6 IBM Promotion Execution

Mit IBM Promotion Execution können Einzelhändler ein einziges Repository aufbauen, in dem alle ihre Informationen und Inhalte über Werbeangebote und Ereignisse (Werbeanzeigen, Prospekte, Anzeigen über mobile Medien, E-Mail, Displays, Schilder usw.) sowie Texte, Grafiken und Einzelheiten über die Ereignisse gespeichert sind.

## 1.7 IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization ermöglicht Einzelhändlern die Planung und Optimierung von Preis, Gewinn und Lagerbestand für Artikel, die das Sortiment verlassen. IBM Markdown Optimization unterstützt eine Vielzahl von Preisabschlägen, z. B. saisonale Preisabschläge, kurze Produktlebenszyklen, Ereignisse und Feiertage, Rücksetzung von Warengruppen, Zyklusaktualisierungen und Standardpreisabschläge. Einzelhändler können ferner verschiedene Szenarien für Preisabschläge erstellen, prognostizieren, vergleichen und bewerten, um ihre Preisabschlagsstrategien zu optimieren.

## 1.8 IBM Deal Management

IBM Deal Management unterstützt Einzelhändler bei der Automatisierung und Optimierung von Präsentationen und Verhandlungen sowie dem Datenabgleich bei Trade Promotions, die sie von ihren Handelspartnern in der Konsumgüterindustrie in einer webbasierten Umgebung erhalten.

## 1.9 IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module ermöglicht Einzelhändlern die Reduzierung von Verarbeitungszykluszeiten, Forderungslaufzeiten und Bedienungsfehlern durch die automatisierte Erstellung und sichere Verteilung von PDF-Rechnungen an ihre Handelspartner in der Konsumgüterindustrie.

## 1.10 IBM Basket Insights

IBM Basket Insights ermöglicht Einzelhändlern die Analyse von Transaktionen über eine Reihe von Dashboards.

## 1.11 IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights ermöglicht Einzelhändlern, das Käuferverhalten, einschließlich Einkaufsfahrten, Kauffrequenz und gekaufter Produkte, über eine Reihe von Dashboards zu analysieren. Wenn ein bestimmter Einzelhändler eine Subscription für IBM Shopper Insights erwirbt, stellt IBM den Lieferanten und Handelspartnern des Einzelhändlers die Lösung IBM Shopper Insights for Manufacturers zur Verfügung.

## 1.12 IBM Assortment Optimization

Mit IBM Assortment Optimization können Einzelhändler besser entscheiden, welche Artikel nach Geschäft, Cluster oder Planogramm, abhängig vom Kaufverhalten der Kunden, der Wettbewerbsumgebung und der quantitativen Informationen darüber, ob ein Artikel lediglich eine Verdopplung darstellt oder den inkrementellen Umsatz in der Produktkategorie wirklich steigert, vorgehalten werden sollten. Wenn ein Einzelhändler eine Subscription für IBM Assortment Optimization erwirbt, stellt IBM den Lieferanten und Handelspartnern des Einzelhändlers die Lösung IBM Assortment Optimization for Manufacturers zur Verfügung, damit sie in Zusammenarbeit mit dem Einzelhändler Sortimentsentscheidungen auf der Basis der Verkaufsdaten des Einzelhändlers treffen können.

## 1.13 IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview ermöglicht den Kunden einen Ausblick auf bevorstehende Releases, damit sie entsprechende Vorbereitungen für neue oder aktualisierte Funktionen treffen können.

## 2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

## 3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

### 3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 48 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalles durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird zwölf Prozent (12 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

### 3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
97,00 % – 99,00 %	2 %
95,00 % – 96,99 %	5 %
Unter 95,00 %	12 %

\* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

## 4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

### 5.1 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe werden mit der nachstehend festgelegten Bedeutung verwendet:

**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.

**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.

**Einzelhändler** bezeichnet einen Kunden, der Konsumgüter in geringen Stückzahlen oder einzeln für den direkten Konsum durch den Verbraucher verkauft.

**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.

## 5.2 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **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.
- b. **Kundenprojekt** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.

Hinweis: Die Definition/der Umfang des Begriffs „Umsatz“ variiert je nach Cloud-Service-Angebot wie nachstehend dargelegt:

Cloud-Service	Umsatzdefinition
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs des Kunden, der für die Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Service vorgesehen ist (eine Subscription könnte auf bestimmte Produktkategorien des beteiligten Geschäftsbereichs begrenzt werden).
IBM Price Optimization	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen, das der Kunde optimieren möchte (eine Subscription könnte auf einen Teil eines beteiligten Geschäftsbereichs begrenzt werden).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch den Verkauf von Werbeatikeln generiert wird. Für die Zwecke dieses Cloud-Service sind Werbeatikel sämtliche Produkte, die temporär beworben werden und/oder reduziert sind oder im Rahmen von Werbeaktionen verkauft werden, z. B. durch vorübergehende Preissenkung, durch Erwähnung in einer Werbeanzeige oder Wurfesendung, durch Darbietung an einem Zweitstandort eines Ladengeschäfts oder durch Anzeige auf der Hauptseite einer Website und durch Gutscheine. Preisreduzierte Artikel zählen nicht zu den Werbeatikeln.
IBM Markdown Optimization	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch den Verkauf von preisreduzierten Artikeln generiert wird. Für die Zwecke dieses Cloud-Service sind preisreduzierte Artikel sämtliche Produkte, die mit einem permanenten Preisabschlag verkauft werden, üblicherweise um ein Überangebot zu verringern. Dazu gehören auch Totalausverkäufe.

## 5.3 Platform Enablement Services

Für die Zwecke der Platform Enablement Services entspricht der Umsatz dem Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs.

Um die geeignete Stufe des Platform Enablement Service zu ermitteln, die vom Kunden zu erwerben ist, muss er zuerst die BRCUs (1 Billion Revenue Conversion Units = 1 Milliarde Umsatzumrechnungseinheiten) für sein Unternehmen bestimmen. Eine BRCU ist ein währungsunabhängiges Maß für den Umsatzerlös, der für die Abrechnung des Cloud-Service relevant ist. Währungsspezifische Umsatzerlöse müssen anhand der Tabelle unter

[http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table) in BRCUs umgerechnet werden. Jede BRCU-Berechtigung entspricht einer Milliarde (10 hoch 9) RCUs. Die berechneten BRCUs müssen den Umsatzerlös abdecken, der während des Messzeitraums vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird.

Stufe 1 = bis zu 3 BRCUs

Stufe 2 = bis zu 8 BRCUs

Stufe 3 = bis zu 15 BRCUs

Stufe 4 = mehr als 15 BRCUs

#### **5.4 Einrichtungsgebühren**

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben. Einrichtungsgebühren werden für die Ersteinrichtung und alle weiteren Einrichtungen erhoben.

- a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup  
IBM berechnet zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung des Cloud-Service eine einmalige Einrichtungsgebühr (Setup-Gebühr). Der Verrechnungssatz und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.
- b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee  
IBM berechnet für jede weitere in Auftrag gegebene Einrichtung einer Anwendung eine Einrichtungsgebühr. Der Verrechnungssatz und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

#### **5.5 Anteilige Monatsgebühren**

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

### **6. Remote Services**

Die folgenden Remote Services können von Kunden der Cloud-Services erworben werden:

- 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

#### **6.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services**

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- a. In Zusammenarbeit mit dem Kunden alle erforderlichen Datenfelder gemäß der Beschreibung im maßgeblichen IBM Import Data Specification Document für das jeweilige Cloud-Service-Angebot identifizieren (nachfolgend „Kundendaten“ genannt).
- b. Die Kundendaten auf wöchentlicher oder täglicher Basis entgegennehmen und laden und die Datenumsetzungsschnittstellen (für eingehende und ausgehende Daten) unter Verwendung von Standardtools warten. Falls der Kunde das Format der Kundendaten nach der Erstimplementierung ändert, die Rückübertragung von Dateien in einem anderen Format anfordert oder eine Änderung der Datenzuordnungen und Automatisierungsscripts beantragt, um von neuen Daten profitieren zu können, fallen ggf. zusätzliche Gebühren an.
- c. Fortlaufende Standard-Account-Management-Services bereitstellen, damit die Unterstützung des Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten durch das Implementierungsteam weiterhin gewährleistet ist. Der Account-Management-Service wird als Remote Service erbracht und vier (4) Stunden pro Woche nicht überschreiten.

## 6.2 IBM Price Optimization – Platform Enablement Services, IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services, IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services, IBM Price und Promotion Optimization – Platform Enablement Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- a. In Zusammenarbeit mit dem Kunden alle erforderlichen Datenfelder gemäß der Beschreibung im maßgeblichen IBM Import Data Specification Document für das jeweilige Cloud-Service-Angebot identifizieren (nachfolgend „Kundendaten“ genannt).
- b. Die Kundendaten auf wöchentlicher oder täglicher Basis entgegennehmen und laden und die Datenumsetzungsschnittstellen (für eingehende und ausgehende Daten) unter Verwendung von Standardtools warten. Falls der Kunde das Format der Kundendaten nach der Erstimplementierung ändert, die Rückübertragung von Dateien in einem anderen Format anfordert oder eine Änderung der Datenzuordnungen und Automatisierungsscripts beantragt, um von neuen Daten profitieren zu können, fallen ggf. zusätzliche Gebühren an.
- c. Eine dem IBM Standard entsprechende Datenvalidierung der modellierten Produktkategorien vornehmen. Die Datenvalidierung besteht aus automatisierten Jobs, die die Kundendaten auf potenzielle Fehler und Unregelmäßigkeiten hin überprüfen.
- d. Dem IBM Standard entsprechende ökonomische Modellierungsservices für jede Produktkategorie in Übereinstimmung mit dem Projektplan bereitstellen. Diese Services beinhalten die Erstellung von Modell-Datasets, die Schätzung von Modellen, die Beurteilung der Modellqualität sowie bei Bedarf Fehlerbehebungsmaßnahmen im Zusammenhang mit den Modellen. Zu den Services gehören ferner die Erstellung eines Anfangsmodells für jede zugehörige Produktkategorie sowie fortlaufende Neumodellierungen in einem angemessenen Zeitintervall basierend auf der Dynamik der Kategorie nach angemessener Beurteilung durch IBM. Im Falle einer Datenanpassung durch den Kunden wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden darüber entscheiden, ob ein erneutes Laden der angepassten historischen Daten und eine Neumodellierung der betroffenen Produktkategorien gerechtfertigt ist, wobei ggf. zusätzliche Gebühren anfallen, die zum jeweiligen Zeitpunkt vereinbart werden.
- e. Fortlaufende Standard-Account-Management-Services bereitstellen, damit die Unterstützung des Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten durch das Implementierungsteam weiterhin gewährleistet ist. Der Account-Management-Service wird als Remote Service bereitgestellt und sechs (6) Stunden pro Woche nicht überschreiten.

## 6.3 Verantwortlichkeiten des Kunden für die Platform Enablement Services

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Den direkten Zugriff für IBM Mitarbeiter, soweit dies zur Durchführung der beauftragten Platform Enablement Services-Aktivitäten erforderlich ist
- b. Die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl qualifizierter Mitarbeiter zur Mitarbeit an dem Projekt wie:
  - IT-Programmierer, die mit dem Datenintegrationsteam von IBM zusammenarbeiten, um geeignete Datenschnittstellen zu erstellen und zu warten
  - Ansprechpartner der betroffenen Abteilungen oder Funktionen im Unternehmen, damit sichergestellt ist, dass Anwendungsanforderungen auf geeignete Weise in die Inhalte der Datenextrakte umgesetzt werden
  - ein motiviertes Projektteam zur Durchführung der folgenden Tätigkeiten, die im Rahmen der technischen Prozesse und Geschäftsprozesse erforderlich sind:
    - Erstellung der relevanten Dokumentation für die Datenzuordnung
    - Übertragung der Kundendaten gemäß dem vereinbarten Zeitplan
    - Bereitstellung der Kundendaten in dem IBM Format, das im aktuellen IBM Import Data Specification Document angegeben ist
    - Bereitstellung von Ressourcen, damit bei Problemen rechtzeitig reagiert werden kann
    - Kundenunterstützung bei der Prüfung der bereitgestellten Informationen auf ihre Richtigkeit

Der Kunde bestätigt, dass sich Versäumnisse bei der Erfüllung der obigen Verpflichtungen nachteilig auf die Bereitstellung der Platform Enablement Services durch IBM auswirken können. Verzögert sich die Bereitstellung der Platform Enablement Services oder steigen die Kosten von IBM für die Bereitstellung, weil der Kunde die obigen Voraussetzungen nicht erfüllt hat oder aufgrund anderer Umstände, die außerhalb der Kontrolle von IBM liegen, können zusätzliche Gebühren und Abrechnungsbedingungen werden separat vereinbart und sind in einer Leistungsbeschreibung festgelegt.

## **7. Laufzeit und Verlängerungsoptionen**

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

## **8. Zusätzliche Informationen**

### **8.1 Erforderliche Daten und Mindestanforderungen an die Ausrüstung**

Für die Nutzung der Cloud-Services muss der Kunde IBM die Produkt-, Finanz- und sonstigen Daten (nachfolgend „Importdaten“ genannt) gemäß der Beschreibung im IBM Import Data Specification Document zur Verfügung stellen, wobei die Version des Dokuments maßgeblich ist, die an dem Datum Gültigkeit hat, an dem die Daten bereitgestellt werden. Bei Unterzeichnung der Vereinbarung wird dem Kunden ein Exemplar des aktuellen IBM Import Data Specification Document zur Verfügung gestellt, das von IBM bei Bedarf nach eigenem Ermessen geändert werden kann. Des Weiteren bestehen bei jedem Cloud-Service Mindestanforderungen an die Ausrüstung für den Zugriff auf den Service, die in den Servicespezifikationen beschrieben sind und auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

### **8.2 Nutzung von Importdaten durch Handelspartner des Einzelhändlers**

Wenn der Kunde eine Subscription für IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights oder IBM Assortment Optimization erworben hat, erteilt er IBM die Ermächtigung, seine Importdaten während der Subscription-Laufzeit zu nutzen, um Cloud-Services für seine Handelspartner in der Konsumgüterindustrie bereitzustellen, die ebenfalls eine Subscription für einen Cloud-Service erworben haben und Zugriff auf die Importdaten benötigen.

### **8.3 Nutzung von Kundendaten durch IBM**

IBM darf Kundendaten für interne Recherche, Test- und Entwicklungszwecke in einer Nicht-Produktionsumgebung verwenden, sofern IBM vorab alle Merkmale entfernt, die Rückschlüsse auf die Identität oder die proprietären Geschäftsprozesse des Kunden ermöglichen. Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung wenden.

### **8.4 Datenschutzhinweis**

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien Informationen des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM das Benutzererlebnis verbessern und/oder Interaktionen mit dem Kunden anpassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten Informationen für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung der über sie erfassten Informationen beziehen.



## **8.5 Preview-Beschränkung**

Ein als „Preview“ gekennzeichneteter Cloud-Service darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten oder Preview-Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.