

IBM Omni-Channel Merchandising

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner und seine berechtigten Benutzer sowie 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 Waren durch Systemregeln festlegen lassen und außerdem laufend auf Datenänderungen reagieren, wie beispielsweise auf geänderte Anbieterkosten und Preisänderungen von Mitbewerbern.

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 und die Preise zur bestmöglichen Realisierung dieser Ziele optimieren.

1.3 IBM Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing ermöglicht einem Einzelhändler die Definition und Umsetzung von Preisstrategien 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 festlegen und Preisregeln auf Produkte anwenden. Außerdem können Einzelhändler mithilfe von IBM Dynamic Pricing auf Datenänderungen wie Anbieterkosten und Preisänderungen von Mitbewerbern reagieren (diese werden regelmäßig entfernt). IBM Dynamic Pricing ermöglicht die Visualisierung von Ausnahmen und Trends, wobei der Einzelhändler vorrangig die von ihm definierten Ausnahmen und Trends im Blick hat.

1.4 IBM Promotion Planning

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

1.5 IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization unterstützt die Kunden in Echtzeit bei der Festlegung optimaler Werbeaktionen zur Erreichung ihrer Vermarktungs- und Marketingziele. Einzelhändler können IBM Promotion Optimization verwenden, um eingehende Anbieterangebote auszuwerten und zu prognostizieren und um Handelsmarken und weitere Werbeaktionen zu planen. IBM Promotion Optimization bietet Einzelhändlern Unterstützung bei der Festlegung von Preisnachlässen für bestimmte Artikel oder eine beworbene Artikelgruppe, bei der Bestimmung der Art einer temporären Preissenkung, wie beispielsweise Kauf von zwei Artikeln zum Preis von einem, prozentuale Preissenkung und Mehrfachverpackungen, und beim Einsatz von Vermarktungsmaßnahmen (wie Werbeanzeigen und Displays) sowie bei der gezielten Preisplatzierung innerhalb einer Werbeanzeige, um den inkrementellen Zuwachs und die gesamten Auswirkungen jeder Werbeaktion auf das Geschäft zu maximieren.

1.6 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.

1.7 IBM Deal Management

IBM Deal Management unterstützt Einzelhändler dabei, die Präsentation, Verhandlung und Abstimmung von Verkaufsförderungsmaßnahmen (Trade Promotions), die sie von ihren Handelspartnern in der Konsumgüterindustrie in einer webbasierten Umgebung erhalten, zu automatisieren und zu optimieren.

1.8 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.

1.9 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. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

IBM Price Promotion Optimization

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413336770378>

IBM Dynamic Pricing

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CA94AEB078A811E7ACE8EE5CF6073F72>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzanforderungen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, 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. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der

Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

2.1 Nutzung von Daten

IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen für Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.

Wenn der Kunde nicht damit einverstanden ist, dass seine Daten für solche produktionsfremden Zwecke verwendet werden, muss er sich an die technische Unterstützung wenden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. 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 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, 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 Vorfalls 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 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 10 Prozent (%) 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)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
Unter 95 %	10 %

* 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.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung 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:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) 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.

- „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.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.

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 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	Umsatz ist das Gesamtverkaufsvolumen des beteiligten Geschäftsbereichs, das durch den Verkauf von Werbeartikeln generiert wird. Für die Zwecke dieses Cloud-Service sind Werbeartikel 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 Wurfsendung, durch Darbietung an einem Zweitstandort eines Ladengeschäfts oder durch Anzeige auf der Hauptseite einer Website und durch Gutscheine. Preisreduzierte Artikel zählen nicht zu den Werbeartikeln.
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 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 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM berechnet zum Zeitpunkt der Erstbereitstellung des Cloud-Service eine einmalige Setup-Gebühr. Der Gebührensatz 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 jedes weitere in Auftrag gegebene Setup einer Anwendung eine Setup-Gebühr. Der Gebührensatz und der Abrechnungszeitraum sind im Auftragsdokument angegeben und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

5.5 Gebühren für Remote Services

Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt. 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

5.5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services

IBM wird:

- 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.

5.5.2 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 wird:

- 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.

5.5.3 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 korrekt 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 anfallen. Zusätzliche Gebühren und Abrechnungsbedingungen werden separat vereinbart und sind in einer Leistungsbeschreibung festgelegt.

5.6 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

5.7 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.

6. 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.

7. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 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.

7.3 Nutzung von Importdaten durch Handelspartner des Einzelhändlers

Wenn der Kunde während der Subscription-Laufzeit eine Subscription für IBM Deal Management oder IBM Deal Management: Bill Distribution Module erworben hat, autorisiert der Kunde IBM, seine Importdaten 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 des Kunden benötigen.

7.4 Preview-Beschränkung

Ein als „Preview“ gekennzeichnete Cloud-Service darf vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten oder Preview-Aktivitäten (Vorschau), einschließlich Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen, eingesetzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile

des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.