

# Condizioni di Utilizzo IBM (TOU) – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

---

## IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili nel seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di contrasto, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate dall'Accordo IBM International Passport Advantage, dall'Accordo IBM International Passport Advantage Express, o dall'Accordo Internazionale IBM per le Offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

### 1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

### 2. Definizioni

I seguenti termini avranno il significato stabilito nel seguito:

**Broker** – Indica un Cliente che rappresenta una o più Società CP come propri agenti di vendita che gestiscono la sede principale e/o la copertura della vendita al dettaglio. Un Broker è autorizzato ad accedere ai servizi IBM SaaS con un Rivenditore Incluso specifico, per Categorie di Prodotti specifiche, e solo per conto di Società CP specifiche, denominate "con Broker".

**Società CP con Broker** – Indica una Società CP che assume un Broker per gestire la sua rappresentanza verso i rivenditori in relazione alle promozioni della pianificazione, alla presentazione di offerte e ad altre transazioni.

**Prodotti di Consumo o CP** – Indica qualsiasi articolo o componente ivi prodotto o distribuito per la vendita diretta ad un consumatore. Ad esempio, i "Prodotti di Consumo" includono abbigliamento e scarpe, cibo e bevande, cura personale e della casa, beni di consumo durevoli& elettrodomestici, beni di consumo non durevoli, specialità, e cura degli animali, ma non includono automobili, aeroplani, strumenti finanziari, servizi o case.

**Società CP** – Indica un Cliente che produce i Prodotti di Consumo.

**Ramo d'Azienda** – Indica il reparto, l'unità di business o il canale (ad esempio, negozi fisici rispetto all'e-commerce online) in relazione ai quali il Cliente sottoscrive l'abbonamento per utilizzare i servizi IBM SaaS.

**Area Geografica inclusa** – Indica l'area geografica in cui il Cliente sottoscrive l'abbonamento per utilizzare i servizi IBM SaaS.

**Rivenditore Incluso** – Indica uno o più Rivenditori con cui la Società CP sottoscrive l'utilizzo dei servizi IBM SaaS appropriati.

**Categorie di Prodotti** – Indica un gruppo di prodotti (conosciuti anche come articoli o Stock Keeping Units (SKU)) che soddisfano una necessità di un consumatore tipo o che sono correlati o sostituibili. I Prodotti inseriti nella stessa categoria dovrebbero essere logisticamente gestibili nell'archivio. La determinazione finale di ciò che costituisce una "Categoria di Prodotti" sarà a ragionevole discrezione di IBM.

**Rivenditore** – Indica un Cliente impegnato nella vendita dei Prodotti di Consumo in quantità piccole o singole per il consumo diretto da parte del consumatore.

**Vendite Totali** – Indica le vendite lorde da parte del soggetto giuridico che ha sottoscritto l'abbonamento ai servizi IBM SaaS derivanti dalla vendita di prodotti, venduti dal Ramo d'Azienda in base all'ultimo periodo di dodici mesi completo documentato, prima del periodo iniziale o del rinnovo del periodo. IBM può ricalcolare le Vendite Totali se è presente una crescita aziendale non organica per il Ramo d'Azienda a seguito di una fusione o acquisizione. Il Cliente comunicherà tempestivamente ad IBM le fusione o acquisizioni con un impatto sulle Vendite Totali del Ramo d'Azienda.

I termini in maiuscolo non definiti in queste Condizioni di Utilizzo sono definiti nell'Accordo.

### 3. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono disponibili secondo il calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **BRCU (Billion Revenue Conversion Unit servizi IBM SaaS)** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Una Unità di Conversione del Fatturato è una misura indipendente dalla valuta di una somma di Fatturato relativa ai servizi IBM SaaS. Gli importi di Revenue nella valuta specifica, devono essere convertiti in RCU conformemente alla tabella delle unità di Conversione pubblicata alla pagina web ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Ciascuna titolarità BRCU rappresenta un Miliardo (10 alla nona potenza) di RCU. È necessario ottenere titolarità BRCU sufficienti a coprire l'importo del Fatturato (revenue) come definito di seguito.
- b. **Unità di Conversione di Milioni di Fatturato (Million Revenue Conversion Unit, MRCU)** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Una Unità di Conversione del Fatturato è una misura indipendente dalla valuta di una somma di Fatturato relativa ai servizi IBM SaaS. Gli importi di Revenue nella valuta specifica, devono essere convertiti in RCU conformemente alla tabella delle unità di Conversione pubblicata alla pagina web ([http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion\\_unit\\_table.html](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Ciascuna titolarità MRCU rappresenta un Milione di RCU. È necessario ottenere titolarità MRCU sufficienti a coprire l'importo del Fatturato (fatturato) come definito di seguito.
- c. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

Nota: la definizione/ambito di Fatturato differisce da quella dell'offerta IBM SaaS come specificato di seguito:

IBM SaaS	Definizione di Revenue
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	"Revenue" indica le Vendite Totali del Ramo d'Azienda generate dalle vendite delle Categorie di Prodotti incluse per i Rivenditori Inclusi.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	"Revenue" indica le Vendite Totali del Ramo d'Azienda generate dalle vendite delle Categorie di Prodotti incluse per i Rivenditori Inclusi.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	"Revenue" è definito come Vendite Totali del Ramo d'Azienda per l'Area Geografica Inclusa.

### 4. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

#### 4.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

## 5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base a un uso continuativo o se terminerà alla fine del periodo contrattuale.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni (novanta) prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## 6. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai Servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i Servizi IBM SaaS viene fornito mediante email, forum online ed un sistema di reportistica dei problemi online. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni di Utilizzo. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 7.1 Programmi Hub e Spoke

Il Cliente riconosce che ciascuno dei servizi IBM SaaS è offerto come parte integrante del programma "Hub e Spoke" per essere utilizzato dal Cliente esclusivamente con un rivenditore specifico. Ciò significa che il rivenditore partecipante ha garantito ad IBM una licenza limitata e non esclusiva per l'utilizzo dei dati del rivenditore quando richiesto per fornire questi servizi IBM SaaS ai relativi partner commerciali CP.

Non è consentito per altri scopi l'utilizzo dei servizi IBM SaaS o dei dati sulle vendite e sui prodotti dei rivenditori coinvolti. Nel caso dei Broker, l'utilizzo è ulteriormente limitato a Società CP con Broker specificamente designate. Qualora l'accordo tra il rivenditore partecipante e IBM termini per qualsiasi motivo, IBM restituirà al Cliente un rimborso proporzionalmente ripartito degli importi non utilizzati pagati anticipatamente dal Cliente in base al numero di mesi interi rimanenti rispetto alla durata contrattuale del Cliente per i servizi IBM SaaS in questione, e il diritto del Cliente di utilizzare i servizi IBM SaaS terminerà. Il rimborso per i mesi parziali non utilizzati non è previsto.

## **7.2 Utilizzo dei Dati del Cliente da parte di IBM**

I dati del Cliente potranno essere utilizzati da IBM per scopi di ricerca interna, test e sviluppo in un ambiente non di produzione, a condizione che IBM abbia rimosso prima tutte quelle caratteristiche che potrebbero rivelare l'identità o le procedure aziendali di proprietà del Cliente. Il Cliente può scegliere di non utilizzare i propri dati per i suddetti scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico.

## **7.3 Informazioni sulla Privacy**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere le informazioni del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM rispetterà le richieste da parte dei dipendenti e fornitori del Cliente di accedere, aggiornare, correggere o eliminare le rispettive informazioni raccolte.

## **7.4 Sedi beneficiarie dei servizi**

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente comunicato dal Cliente a IBM. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

## Appendice A

### 1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

I servizi IBM Assortment Optimization for Manufacturers prendono in considerazione il singolo punto di vendita, le proprietà fisiche e le esigenze dell'acquirente per l'analisi incrementale di singoli articoli nonché per scenari di ottimizzazione. Consente di generare più scenari di ottimizzazione per diversi obiettivi come ad esempio l'utilizzo degli scaffali e l'ottimizzazione delle vendite.

### 2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

I servizi IBM Shopper Insights for Brokers consentono ai Broker di analizzare il comportamento degli acquirenti dei rivenditori che hanno sottoscritto l'abbonamento alla versione per il pubblico dell'offerta IBM Shopper Insights, compresi i viaggi, la frequenza degli acquisti e l'acquisto di prodotti tramite una serie di dashboard.

### 3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

I servizi IBM Shopper Insights for Manufacturers consentono ai produttori di analizzare il comportamento degli acquirenti dei rivenditori che hanno sottoscritto l'abbonamento alla versione per il pubblico dell'offerta IBM Shopper Insights, compresi i viaggi, la frequenza degli acquisti e l'acquisto di prodotti tramite una serie di dashboard.

### 4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

I servizi IBM Deal Management for Manufacturers consentono ai produttori e ai broker di automatizzare e semplificare le presentazioni, le trattative, la fatturazione e la riconciliazione dei contratti inviati ai rivenditori partecipanti all'interno di un ambiente basato su web.

### 5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

I servizi IBM Advanced Deal Management for Manufacturers consentono ai produttori e ai broker di automatizzare e semplificare l'inserimento, la trattativa e la riconciliazione delle promozioni commerciali inviati ai rivenditori partecipanti all'interno di un ambiente basato su web. I servizi Advanced Deal Management consentono di integrare le viste dei prodotti specificati dai produttori, nonché gli archivi dei contratti che consentono di accedere ed eseguire la reportistica sugli articoli, gli affari, le fatture e la fatturazione. I servizi Advanced Deal Management integrano le funzionalità aggiuntive per facilitare il processo contrattuale inclusi la replica dei contratti, gli avvisi tramite e-mail, una visibilità estesa, il monitoraggio dei finanziamenti, nonché l'esportazione del contratto.

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine:

Sarà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia.

### 1. Definizioni

- a. **Credito di Disponibilità** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
  - (1) interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
  - (2) eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
  - (3) problemi con le applicazioni, le apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
  - (4) mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
  - (5) la conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.

### 2. Crediti di Disponibilità

- a. Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 48 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca ragionevole assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di Disponibilità applicabile sulla base dello SLA raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascuna singola offerta IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore durante il Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- f. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il dodici per cento (12%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS specifici.

### 3. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale è la seguente:

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Meno del 95,00%	12%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di Disponibilità in un Mese Contrattuale
--	---

### 4. Esclusioni dal Servizio

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, gli ospiti, i partecipanti e gli invitati autorizzati del Cliente relativamente ai servizi IBM SaaS.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Programmi Hub e Spoke"; delle Condizioni di utilizzo IBM – Commitment al Livello di Servizio: "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: