

IBM DemandTec

Le condizioni delle presenti Condizioni di Utilizzo IBM (“Condizioni di Utilizzo” o “ToU”) si aggiungono a quelle dell’IBM International Passport Advantage Agreement o IBM International Passport Advantage Express Agreement, se applicabili (“Accordo”). Leggere attentamente le seguenti Condizioni di Utilizzo di IBM prima di utilizzare IBM SaaS e qualsiasi Software di Abilitazione associato (come tali condizioni sono definite di seguito). Il Cliente può utilizzare IBM SaaS e il Software di Abilitazione solo previa accettazione delle presenti Condizioni di Utilizzo. Ordinando, accedendo o utilizzando IBM SaaS o il Software Abilitante o facendo clic su un pulsante “Accetto”, il Cliente accetta le presenti Condizioni di Utilizzo.

SE SI ACCETTANO LE PRESENTI CONDIZIONI PER CONTO DEL CLIENTE, SI DICHIARA E GARANTISCE DI AVERE PIENA AUTORITÀ DI VINCOLARE IL CLIENTE ALLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO. IN CASO DI MANCATA ACCETTAZIONE DELLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO O IN CASO DI MANCANZA DEI PIENI POTERI DI VINCOLARE IL CLIENTE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, NON SARÀ CONSENTITO USUFRUIRE DEL SERVIZIO NE’ PARTECIPARE A QUALSIASI FUNZIONE OFFERTA FACENTE PARTE DI IBM SAAS O DI QUALSIASI SOFTWARE DI ABILITAZIONE

Parte 1 - Condizioni generali

1. Scopo

Le presenti Condizioni di Utilizzo valgono per il seguente IBM SaaS:

1.1 IBM SaaS per Venditori al dettaglio

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud per i Produttori
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Broker del programma
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud per i Broker del programma

Ai soli fini delle presenti Condizioni di Utilizzo, il termine “IBM SaaS” si riferisce alle specifiche offerte IBM SaaS definita nella Sezione 1.

Il Cliente è autorizzato ad usufruire di IBM SaaS soltanto durante un periodo di abbonamento valido.

2. Definizioni

I seguenti termini avranno il significato di cui sotto:

Broker - si intende un Cliente che rappresenta una o più Società CP in quanto i suoi agenti delle vendite gestiscono la sede principale e/o la copertura della vendita al dettaglio.

Società CP con Broker - si intende una Società CP che assume un Broker per gestire le sue rappresentazioni ai venditori al dettaglio insieme alle promozioni della pianificazione, all'invio di offerte e ad altre transazioni.

Prodotti del Cliente - si intende qualsiasi articolo o componente qui prodotto o distribuito per la vendita diretta ad un consumatore. Ad esempio, i "Prodotti del Cliente" 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 - si intende un Cliente che produce i Prodotti del Cliente.

Software Abilitante - si intende qualsiasi Programma e i materiali ad esso associati, forniti al Cliente da IBM o da un terzo all'interno dell'offerta IBM SaaS allo scopo di facilitare l'accesso e l'utilizzo di IBM SaaS.

Venditore al Dettaglio Incluso - si intende uno o più Venditori al Dettaglio con cui il Cliente CP sottoscrive l'utilizzo del relativo IBM SaaS.

Servizi di Abilitazione della Piattaforma - si intendono i Servizi Remoti elencati e descritti nella Sezione 6 Servizi Remoti.

Categorie di Prodotti - si intende un gruppo di prodotti (anche conosciuti 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 nel negozio. La determinazione finale di ciò che costituisce una "Categoria di Prodotti" sarà a discrezione ragionevole di IBM.

Venditore al Dettaglio - si intende un Cliente impegnato nella vendita dei Prodotti di consumo in quantità piccole o singole per il consumo diretto da parte del consumatore.

Vendite Totali - si intendono tutti i prodotti venduti ai consumatori finali (nel caso di un Venditore al Dettaglio) o ai Venditori al Dettaglio Inclusi (nel caso di una Società CP) tramite tutti i canali.

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

3. Condizioni generali relative ai canoni

3.1 Metriche

L'Applicazione è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Un'Applicazione è un programma software stabilito singolarmente. E' necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Applicazione resa disponibile per accedervi e utilizzarlo durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

Impegno è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione che includono, ma non si limitano a un evento di formazione, analisi di business o evento di servizi basati su elementi distribuibili. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

Million Revenue Conversion Units (MRCU) sono un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Una Revenue Conversion Unit è una misura indipendente dalla valuta di una somma Revenue relativa alla licenza di IBM SaaS. Le somme revenue specifiche alla valuta possono essere convertite in MRCU conformemente alla tabella ubicata su http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. E' necessario ottenere titolarità sufficienti per il numero di MRCU richiesto a coprire le Revenue elaborate o gestite da IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento Operativo.

Billion Revenue Conversion Units (BRCU) sono un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Una Revenue Conversion Unit è una misura indipendente dalla valuta di una somma Revenue relativa ad IBM SaaS. Le somme revenue specifiche alla valuta possono essere convertite in BRCU conformemente alla tabella ubicata su http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. E' necessario ottenere titolarità sufficienti per il numero di BRCU richiesto a coprire le Revenue elaborate o gestite da IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento Operativo.

La definizione di Revenue ai fini del calcolo del numero di MRCU o BRCU varia in base alla particolare offerta IBM SaaS come delineato di seguito.

3.1.1 IBM SaaS per Venditori al dettaglio

- a. Ai fini del calcolo MRCU per quanto segue:
- IBM DemandTec Price Management on Cloud
 - IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
 - IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
 - IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
 - IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente originario presso la Sede Originaria.

- b. Ai fini del calcolo MRCU per quanto segue:
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
 - IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
 - IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente Originario presso la Sede Originaria generata dalle vendite degli Articoli in Promozione. Ai fini di queste Condizioni di Utilizzo, gli Articoli in promozione sono i prodotti temporaneamente segnalati e/o scontati o venduti tramite una qualsiasi forma di promozione, inclusa ad esempio, una riduzione del prezzo temporanea (TPR), menzione in una pubblicità o un volantino pubblicitario, dimostrazione o presso una sede secondaria di negozi fisici o sulla pagina principale di un sito web o su coupons.

- c. Ai fini del calcolo MRCU per IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente Originario presso la Sede originaria generate dalle vendite degli Articoli in Ribasso. Gli Articoli in Ribasso sono prodotti venduti in base ad una riduzione di prezzo permanente, che generalmente mirano a smaltire le provviste in eccesso, il che include la liquidazione.
- d. Per IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery il Cliente deve ottenere titolarità per l'Applicazione sufficienti per questo IBM SaaS, corrispondenti al Livello di Revenue del Cliente come specificato nella tabella seguente. Ai fini di questo IBM SaaS, Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente originario presso la Sede Originaria.

Livello 1 = fino a 3 BRCU

Livello 2 = fino a 8 BRCU

Livello 3 = fino a 15 BRCU

Livello 4 = oltre 15 BRCU

3.1.2 IBM SaaS for Consumer Products Companies

- a. Ai fini dei calcoli MRCU per quanto segue:
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
 - IBM DemandTec Post Event on Cloud

Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente Originario presso la Sede Originaria generate dalle vendite delle Categorie di Prodotti incluse per i Venditori al Dettaglio inclusi.

- b. Ai fini dei calcoli MRCU per quanto segue:
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
 - IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud per i Produttori

Revenue Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente originario presso la Sede Originaria generate dalle vendite delle Categorie di Prodotti incluse.

- c. Ai fini dei calcoli MRCU per quanto segue:
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud per i Produttori del programma
 - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud per i Produttori del programma

Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente Originario presso la Sede Originaria generate dalle vendite delle Categorie di Prodotti incluse per i Venditori al Dettaglio inclusi nel programma.

- d. Ai fini dei calcoli MRCU per IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Produttori del Programma - Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente Originario presso la Sede Originaria per i Venditori al Dettaglio inclusi nel programma.
- e. Ai fini dei calcoli MRCU per IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Broker del programma - Revenue rappresenta le Vendite Totali per il Venditore al Dettaglio incluso dei prodotti presentati dal Broker.

3.1.3 Servizi di Abilitazione della Piattaforma

Per tutti i Servizi di Abilitazione della Piattaforma il Cliente deve ottenere titolarità per l'Impegno sufficienti per i Servizi di Abilitazione della Piattaforma che corrispondono al Livello di Revenue del Cliente come specificato nella tabella seguente. Ai fini di questi Servizi di Abilitazione della Piattaforma Revenue rappresenta le Vendite Totali del Cliente Originario presso la Sede Originaria

Livello 1 = fino a 3 BRCU

Livello 2 = fino a 8 BRCU

Livello 3 = fino a 15 BRCU

Livello 4 = oltre 15 BRCU

3.2 Corrispettivi & Fatturazione

3.2.1 Inizializzazione

Se non diversamente specificato in un Documento della Transazione, IBM addebiterà un corrispettivo in unica soluzione per l'inizializzazione all'approvvigionamento iniziale di IBM SaaS. Le condizioni relative alle tariffe e alla fatturazione verranno specificate nel Documento relativo a tale transazione e inviate di conseguenza.

3.2.2 Opzioni di fatturazione

L'importo da pagare per IBM SaaS viene specificato nel Documento relativo alla Transazione. Le opzioni di fatturazione per la tassa di abbonamento a IBM SaaS sono le seguenti;

- a. Intera somma da versare in anticipo
- b. Mensile (in arretrato)
- c. Trimestrale (in anticipo)
- d. Annuale (in anticipo)

La tassa di abbonamento è fatturabile su base annuale, trimestrale o mensile per la lunghezza della durata come specificato nel Documento della Transazione. La somma pagabile per ciclo di fatturazione si baserà sulla tassa di abbonamento annuale e sul numero di cicli di fatturazione in un anno.

3.2.3 Canoni mensili parziali

Il canone mensile parziale è un tasso quotidiano distribuito che verrà addebitato al Cliente. I canoni mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni del mese parziale rimasti iniziando dalla data in cui IBM notifica al Cliente che è disponibile l'accesso a IBM SaaS.

3.2.4 Servizi in Remoto

I servizi in remoto saranno addebitati su base per Impegno. I servizi in remoto saranno fatturati su base annuale, trimestrale o mensile come specificato nel Documento della Transazione.

4. Creazione dell'account e Accesso

Al momento della registrazione di un account ("Account") di un utente IBM SaaS, IBM fornirà all'utente IBM SaaS l'identificativo dell'Account e la password. Il Cliente deve garantire che ciascun Utente IBM SaaS gestisca e mantenga aggiornate le informazioni dell'Account. Il Cliente può richiedere in qualunque momento che le Informazioni Personali, fornite al momento della registrazione di un Account o di un utilizzo di IBM SaaS siano modificate o eliminate dalle informazioni dell'Account e tali informazioni saranno corrette o eliminate, fermo restando che l'eventuale eliminazione potrebbe impedire l'accesso ad IBM SaaS.

È responsabilità del Cliente garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga l'identificativo e la password del proprio Account e controlli chi possa accedere ad un Account Utente IBM SaaS o utilizzi IBM SaaS per conto del Cliente.

5. Software Abilitante

Questa offerta IBM SaaS potrebbe includere Software di Abilitazione fornito da IBM o da un terzo fornitore. Se il Cliente scarica o installa qualsiasi Software di Abilitazione, il Cliente accetta di non utilizzare tale Software di Abilitazione con uno scopo diverso come per facilitare o abilitare l'accesso e l'uso del Cliente di IBM SaaS. Se il Software di Abilitazione viene fornito con un accordo di licenza separato (per esempio, l'IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") o altro accordo di licenza di IBM o di terzi) nel momento dell'installazione o del download, tale accordo separato disciplinerà il suo utilizzo. Il Cliente, accettando tali Condizioni di Utilizzo oppure scaricando, installando o utilizzando il Software di Abilitazione, accetta tali condizioni.

Il Software Abilitante include, ad esempio, quanto segue:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

6. Servizi in Remoto

I seguenti servizi in remoto possono essere acquisiti dai Clienti di IBM SaaS:

- IBM DemandTec Price Management - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Price Optimization - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Promotion Planning - Servizi di Abilitazione della Piattaforma

6.1 IBM Responsibilities for IBM DemandTec Price Management – Servizi di Abilitazione della Piattaforma e DemandTec Promotion Planning – Servizi di Abilitazione della Piattaforma

IBM:

- Collaborerà con il Cliente per ottenere tutti i campi dati necessari come delineato nel relativo Documento sui Requisiti Dati IBM per l'offerta SaaS applicabile ("Dati Cliente").
- Riceverà e caricherà i Dati Cliente con cadenza settimanale o giornaliera e conserverà l'interfaccia di traduzione dei dati utilizzando tool standard. Potrebbero essere richiesti corrispettivi aggiuntivi qualora il Cliente modifichi il formato dei Dati del Cliente, richieda la trasmissione dei file al Cliente in un formato diverso o richieda la modifica da parte di IBM dei data map e degli script di automazione per avvantaggiarsi di nuovi dati.
- Fornirà servizi di gestione dell'account continui e standard che garantiscono che il Cliente è supportato dopo lo scadere della durata dell'implementazione. Questo servizio di gestione dell'account sarà fornito in remoto e non supererà le 6 ore a settimana.

6.2 Responsabilità di IBM per IBM DemandTec Price Optimization – Servizi di Abilitazione della Piattaforma, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Servizi di Abilitazione della Piattaforma, ed IBM DemandTec Promotion Optimization – Servizi di Abilitazione della Piattaforma

IBM:

- Collaborerà con il Cliente per ottenere tutti i campi dati necessari come delineato nel relativo Documento sui Requisiti Dati IBM per l'offerta SaaS applicabile ("Dati Cliente").
- Riceverà e caricherà i Dati Cliente con cadenza settimanale o giornaliera e conserverà l'interfaccia di traduzione dei dati utilizzando tool standard. Potrebbero essere richiesti corrispettivi aggiuntivi qualora il Cliente modifichi il formato dei Dati del Cliente, richieda la trasmissione dei file al Cliente in un formato diverso o richieda la modifica da parte di IBM dei data map e degli script di automazione per avvantaggiarsi di nuovi dati.
- Eseguirà la convalida dei dati standard per le categorie di prodotti modellate. La convalida dei Dati consiste in lavori automatizzati che eseguono e verificano i Dati del Cliente per potenziali errori e anomalie.

- Fornirà i servizi di modeling econometrico standard per ogni categoria di prodotti in conformità con il Project Plan, i cui servizi includono la creazione di dataset modeling, la stima dei modelli, la verifica della qualità del modello e la risoluzione dei problemi dei modelli quando necessario. Questo include il modeling iniziale per ogni categoria di prodotto inclusa e il remodeling continuo con cadenza ragionevole basato sulle dinamiche della categoria come ragionevolmente verificato da IBM. In caso di ripetizione di dati da parte del Cliente, IBM collaborerà con il Cliente per determinare se è garantito un nuovo caricamento dei dati cronologici ripetuti e un rimodellamento delle categorie di prodotto coinvolte, il che potrebbe comportare corrispettivi aggiuntivi da concordare in quel momento.
- Fornirà servizi di gestione dell'account continui e standard che garantiscono che il Cliente è supportato dopo lo scadere della durata dell'implementazione. Questo servizio di gestione dell'account sarà fornito in remoto e non supererà le 6 ore a settimana.

6.3 Responsabilità del cliente

Il Cliente è responsabile del fornire quanto segue:

- a. Forte Supporto esecutivo per il Progetto
- b. Accesso diretto alle risorse IBM come necessario per completare le attività del Progetto assegnato
- c. Livello e numero appropriato delle risorse del Cliente per lavorare sul Progetto incluso:
 - Programmatori IT per lavorare con il team di integrazione dei dati per creare e conservare le interfacce dati appropriate
 - Rappresentanti commerciali per garantire che i requisiti dell'applicazione siano appropriatamente tradotti nei contenuti degli estratti di dati
 - Forte team del Progetto interessato al lavoro del processo commerciale e tecnico richiesto
- d. Documentazione del data mapping correlato
- e. Trasmissione dei Dati del Cliente in conformità con i tempi concordati
- f. I Dati del Cliente che corrispondono al formato IBM come specificato nell'attuale Documento relativo ai Requisiti dei Dati IBM
- g. Le risorse per affrontare qualsiasi problema tempestivamente
- h. Il supporto al Cliente per garantire che le informazioni fornite sono corrette

Il Cliente è a conoscenza che il mancato rispetto dei suddetti obblighi può influire sulla capacità di IBM di fornire i Servizi di Abilitazione della Piattaforma in base alle tasse stabilite nel Documento relativo alla Transazione applicabile. Qualora i Servizi di Abilitazione della Piattaforma siano ritardati o qualora il costo per la fornitura dei Servizi di Abilitazione della Piattaforma di IBM dovesse aumentare a causa del mancato rispetto dei suddetti compiti da parte del Cliente o a causa di altre circostanze esterne al controllo di IBM, potrebbero essere applicati corrispettivi aggiuntivi. Le condizioni che disciplinano i corrispettivi aggiuntivi e la fatturazione per tali servizi saranno ordinate separatamente e specificate in un Allegato (Statement of Work).

7. Sospensione di IBM SaaS e Risoluzione

7.1 Sospensione dell'Accesso

Nel caso di violazione delle Condizioni di Utilizzo, dell'Accordo o delle Acceptable Use Policy, violazione di proprietà intellettuale IBM o violazione della legislazione applicabile da parte di un Utente IBM SaaS, IBM si riserva il diritto di sospendere o revocare l'accesso offensivo dell'Utente IBM SaaS a IBM SaaS, e/o di eliminare il Contenuto offensivo dell'Utente IBM SaaS in qualsiasi momento. IBM notificherà al Cliente riguardo qualsiasi azione di sospensione o revoca.

7.2 Risoluzione

IBM può revocare l'accesso del Cliente a IBM SaaS nel caso in cui il Cliente non rispetti le condizioni dell'Accordo o delle presenti Condizioni di Utilizzo e tale inadempimento non venga sanato in un congruo termine, dopo avere ricevuto avviso scritto da IBM. In caso di risoluzione, l'accesso e gli altri diritti del Cliente relativi a IBM SaaS saranno revocati e interrotti. In tal caso, il Cliente e gli utenti di IBM SaaS dovranno interrompere qualsiasi ulteriore utilizzo di IBM SaaS e distruggere le copie del Software di Abilitazione associato in proprio possesso o sotto il controllo del Cliente.

8. Rinnovo di un periodo di abbonamento

8.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

Il Cliente può rinnovare il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS del Cliente in scadenza richiedendo il rinnovo per iscritto (es., con un modulo d'ordine, una lettera d'ordine, un ordine di acquisto), prima della data di scadenza, in conformità con le condizioni dell'Accordo.

QUALORA IBM NON RICEVA TALE RICHIESTA DI RINNOVO ENTRO LA DATA DI SCADENZA, IL PERIODO DI ABBONAMENTO DI IBM SaaS IN SCADENZA SARA' AUTOMATICAMENTE RINNOVATO PER LA DURATA DI UN ANNO ALLO STESSO PREZZO E IN BASE ALLA STESSA FREQUENZA DI FATTURAZIONE A MENO CHE, PRIMA DELLA DATA DI SCADENZA, IBM RICEVA UNA NOTIFICA SCRITTA DA PARTE DEL CLIENTE, DIRETTAMENTE O TRAMITE IL PROPRIO RIVENDITORE, COME APPLICABILE, SPECIFICANDO CHE NON INTENDE RINNOVARE. ALTRIMENTI, IL CLIENTE ACCETTA DI PAGARE TALI TARIFFE DI RINNOVO.

Le seguenti offerte IBM SaaS e i servizi in remoto sono soggetti al rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento.

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Price Optimization - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Servizi di Abilitazione della Piattaforma
- IBM DemandTec Promotion Planning - Servizi di Abilitazione della Piattaforma

8.2 Rinnovo richiesto al Cliente

Qualora una titolarità del Cliente per IBM SaaS non includa il rinnovo automatico, allora IBM SaaS non è soggetto al rinnovo automatico e il Cliente può rinnovare il periodo di abbonamento, sottoscrivendo un ordine direttamente con IBM oppure tramite un rivenditore IBM, qualora possibile.

Le seguenti offerte IBM SaaS non sono eleggibili per il rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento.

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud per i Produttori
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Broker del programma
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud per i Produttori del programma
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud per i Broker del programma

9. Aggiornamenti; Condizioni applicabili e Autorizzazione per Auto Aggiornamenti

Tali Condizioni di Utilizzo si applicano a tutti gli aggiornamenti, modifiche, variazioni, revisioni, aggiornamenti, supplementi, componenti aggiuntivi e sostituzioni per IBM SaaS (collettivamente,

“Aggiornamenti”) che IBM può fornire o rendere generalmente disponibili per IBM SaaS, secondo quanto previsto dalle condizioni aggiuntive fornite da IBM ed applicabili a tali Aggiornamenti. Il Cliente autorizza IBM e accetta che IBM possa, in conformità con le procedure operative standard di IBM, trasmettere, accedere, installare e in altro modo fornire Aggiornamenti automaticamente senza ulteriori avvisi o necessità di consenso, ad eccezione di quelli previsti da norme inderogabili di legge. IBM non ha l’obbligo di creare, fornire, o installare Aggiornamenti e nulla di quanto stabilito nelle presenti Condizioni di Utilizzo può vincolare IBM ad agire in tal senso.

10. Aggiornamenti delle Condizioni di Utilizzo

IBM si riserva il diritto di modificare eventualmente le presenti Condizioni di Utilizzo, e rendere conto di qualsiasi Aggiornamento che IBM può fornire o rendere disponibile per IBM SaaS durante il Periodo di Abbonamento, e come diversamente richiesto dalla legge applicabile, fornendo un preavviso, per la modifica delle condizioni, di almeno trenta (30) giorni al Cliente. I rinnovi dell’Abbonamento saranno regolati dalle Condizioni di Utilizzo in vigore al momento del rinnovo.

11. Supporto Tecnico

Il supporto tecnico per IBM SaaS e il Software Abilitante, laddove applicabile, è incluso durante il Periodo di Abbonamento. Le opzioni del Supporto tecnico sono descritte in dettaglio su

<http://www.demandtec.com/support>

Articoli non coperti da Supporto tecnico

Il supporto tecnico non comprende assistenza per:

- a. progettazione e sviluppo di applicazioni,
- b. problemi sollevati dall’uso di un Cliente di IBM SaaS in un ambiente operativo diverso da quello specificato, oppure
- c. assistenza con prodotti e servizi di un Cliente o di terze parti o problemi sollevati dall’uso di IBM SaaS con prodotti o servizi di un Cliente o di terze parti.

12. Riservatezza e Sicurezza dei dati

12.1 Obblighi del cliente

In relazione a tutti i Dati Personali forniti da o tramite il Cliente ad IBM, il Cliente sarà responsabile, in qualità di unico titolare, del rispetto delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati o simile legislazione come, ad esempio, la Direttiva UE 95/46/EC e ss.mm (e le leggi che implementano la Direttiva) che regola l’elaborazione di Dati Personali incluse categorie speciali di dati come definito in tale Direttiva (e le leggi che implementano la Direttiva).

Il Cliente accetta di ottenere tutti i consensi, le autorizzazioni e le approvazioni necessarie e di effettuare tutte le dichiarazioni necessarie prima di (i) includere le informazioni personali nel Contenuto e (ii) utilizzare il Software di abilitazione e il servizio IBM SaaS.

Il Cliente conferma ed è a conoscenza di essere l’unico responsabile per qualsiasi informazione personale che possa essere presente nel Contenuto, inclusa qualsiasi informazione che un Utente IBM SaaS voglia condividere con terze parti per conto del Cliente. Il Cliente è l’unico responsabile nel determinare i fini ed i mezzi di elaborazione dei Dati Personali da parte di IBM in base alle presenti Condizioni di Utilizzo, incluso che l’elaborazione in base alle istruzioni del Cliente non determinerà la violazione di alcuna legge sulla protezione dei dati da parte di IBM.

IBM SaaS non è pensato per lo storage o la ricezione di Informazioni Personali Sensibili o informazioni sulla Salute Protette (come definito di seguito), in alcuna forma e il Cliente sarà responsabile dei costi ragionevoli e di qualsiasi altra somma che IBM si trovi ad affrontare relativa alle informazioni fornite ad IBM o alla perdita o divulgazione di tali informazioni da parte di IBM, incluse quelle derivanti da pretese di risarcimento di terze parti. Le “Informazioni Personali Sensibili” sono: 1) Dati Personali, la cui perdita determinerebbe una richiesta di notifica per violazione dati, e include, ma non solo, informazioni finanziarie, codice identificativo del paese (es. Codice Assicurazione Sociale (SIN), Codice Sicurezza Sociale (SSN)) o altri codici identificativi rilasciati dal governo come numero passaporto o patente di guida, conto bancario, numero carta di credito o bancomat; e 2) i Dati Personali relativi all’origine razziale o etnica, orientamento sessuale, o opinioni politiche o credo religioso, ideologico o filosofico o attività e appartenenza a sindacati. Le “Informazioni sulla Salute Protette” sono “informazioni sulla salute identificabili singolarmente” come definito nell’Health Information Portability and Accountability Act del 1996 (“HIPAA”), come emendato.

Il Cliente accetta che, qualora IBM lo ritenga utile per la sua fornitura di IBM SaaS, IBM possa trasferire il contenuto, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre confine ad enti e paesi notificati al cliente. Il Cliente accetta che IBM SaaS venga fornito da persone giuridiche in tali Paesi e di essere il solo responsabile nel determinare che qualsiasi trasferimento da IBM o dal Cliente di Dati Personali oltre i confini nazionali secondo quanto stabilito nelle Condizioni di Utilizzo, è conforme alle leggi vigenti che regolano la protezione dei dati. IBM collaborerà per quanto possibile con il Cliente, a vantaggio del cliente o a vantaggio di un titolare del trattamento dei dati del Cliente, nel rispetto di qualsiasi requisito legale, incluso l'ottenimento di autorizzazioni obbligatorie per legge.

Se IBM dovesse modificare il modo di elaborare o garantire i Dati Personali come parte di IBM SaaS e qualora la modifica determini la mancata conformità del Cliente alle leggi applicabili alla protezione dei dati, il Cliente avrà facoltà di terminare l'attuale Periodo di sottoscrizione per l'IBM SaaS in questione, mediante preavviso scritto da inviare ad IBM entro trenta (30) giorni della notifica della modifica al Cliente da parte di IBM. Qualsiasi evento risolutivo non obbligherà IBM a rimborsare o rilasciare un credito al Cliente.

12.2 Obblighi di IBM

IBM elaborerà i Dati Personali solo per quanto ragionevolmente necessario a fornire IBM SaaS, e soltanto per questo scopo.

IBM elaborerà i Dati Personali solamente per fornire ad IBM SaaS come descritto da IBM, e il Cliente accetta che la descrizione fornita da IBM sia coerente con le istruzioni di elaborazione.

All'accettazione o scadenza delle presenti Condizioni di Utilizzo o dell'Accordo, IBM distruggerà o restituirà al Cliente tutti i contenuti identificati dal Cliente stesso come Dati Personali.

Qualora al cliente o al titolare dei dati del cliente venga richiesto, dalla legislazione sulla protezione dei dati, di fornire informazioni su o l'accesso ai Dati Personali a qualsiasi soggetto o ad un'autorità pertinente, IBM coopererà ragionevolmente con il Cliente nel fornire tali informazioni o accesso.

12.3 Protezione del Contenuto

Nonostante quanto diversamente stabilito nell'Accordo:

- a. IBM non divulgherà intenzionalmente o utilizzerà il Contenuto del Cliente salvo per far funzionare ed eseguire IBM SaaS come contemplato in queste Agreement, in base alla conformità con le leggi applicabili di IBM; e
- b. IBM elaborerà solo il Contenuto del Cliente sui sistemi utilizzati per ospitare e far funzionare IBM SaaS, su cui IBM ha implementato le pratiche e le procedure relative alla sicurezza cui si fa riferimento nella Sezione 12.4.

12.4 Pratiche sulla Sicurezza

IBM implementa e mantiene le pratiche e procedure, che possono essere riviste periodicamente, relative ai sistemi utilizzati per ospitare e far funzionare IBM SaaS. Tali pratiche e procedure sono pensate per ridurre la vulnerabilità dei nostri sistemi per la perdita accidentale, intrusioni illegali, accessi non autorizzati, divulgazione o comportamenti sbagliati che possono interferire con, abusare di o in altro modo danneggiare il Contenuto o l'uso di IBM SaaS da parte del Cliente. Una descrizione delle pratiche e procedure applicabili ad IBM SaaS, incluse le misure tecniche e operative applicabili, è disponibile per il Cliente su richiesta. Il Cliente è responsabile di determinare se tali pratiche e procedure sono adatte a soddisfare i requisiti del Cliente. Utilizzando IBM SaaS, il Cliente è a conoscenza delle pratiche e procedure IBM e della loro adeguatezza agli scopi del Cliente. Salvo quanto specificamente fornito nelle Pratiche sulla Sicurezza per IBM SaaS, IBM non rilascia dichiarazioni o garanzie relative a funzioni di sicurezza.

13. Rispetto della Legge applicabile alle esportazioni

Ciascuna parte accetta di rispettare tutte le disposizioni di legge e le normative applicabili in materia di importazione ed esportazione, incluse quelle Statunitensi sull'embargo e le sanzioni e i divieti sull'esportazione per determinati utenti finali o utilizzi finali vietati (compreso quello nucleare, spaziale o missilistico e di armi chimiche e biologiche). Il Cliente dichiara che il Contenuto non sarà controllato, nella sua interezza o in parte, in base a quanto previsto dall'U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Il Cliente accetta che IBM può utilizzare risorse globali (residenti non permanenti utilizzate a livello locale e personale collocato in tutto il mondo) per supportare in remoto la distribuzione di IBM SaaS. Il Cliente dichiara che nessun Contenuto accessibile ad IBM per IBM SaaS richiederà una licenza

di esportazione o ne sarà impedita l'esportazione o qualsiasi risorsa globale o personale IBM in base alle leggi sul controllo dell'esportazione applicabili.

14. Indennizzo

Il Cliente accetta di manlevare, difendere e tenere indenne IBM da qualsiasi pretesa di terze parti derivante da o relativa a: 1) violazione dell'Acceptable Use policy da parte del Cliente o di qualsiasi Utente IBM SaaS; oppure 2) un Contenuto creato in IBM SaaS o fornito, caricato o trasferito a IBM SaaS dal Cliente o da qualsiasi Utente IBM SaaS.

15. Violazione del copyright

La politica di IBM consiste nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale altrui. Per riportare violazioni di materiali tutelati da copyright, visitare la pagina Digital Millennium Copyright Act Notices all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

16. Garanzia ed Esclusioni

16.1 Limitazione della garanzia

IBM garantisce che IBM SaaS sarà conforme alle specifiche, che sono pubblicate e rese disponibili da IBM. Il Cliente accetta che tali specifiche tecniche possano essere fornite soltanto in lingua inglese, salvo come diversamente richiesto dalla legislazione locale senza possibilità di deroga o limiti contrattuali.

Se un IBM SaaS non funziona come garantito e IBM non è in grado di farlo funzionare, IBM fornirà al Cliente un rimborso proporzionale delle somme pagate in anticipo dal Cliente, e terminerà il diritto del Cliente all'utilizzo di IBM SaaS. Questa garanzia limitata resta in vigore durante il Periodo di Abbonamento per l'offerta IBM SaaS.

17. Condizioni specifiche dell'offerta IBM SaaS

17.1 Requisiti dei Dati

Il Cliente è a conoscenza e accetta che al fine di utilizzare qualsiasi IBM SaaS al dettaglio, deve fornire ad IBM i dati relativi al prodotto, finanziari ed altro indicati nel Documento sui Requisiti dei Dati IBM al Dettaglio in vigore dalla data in cui i dati sono stati forniti (i "Dati del Venditore al Dettaglio"). E' possibile trovare una copia del Documento dei requisiti dei Dati del Venditore al Dettaglio su <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> ed è soggetta a modifica saltuaria da parte di IBM, a sua unica discrezione.

Il Cliente è a conoscenza e accetta che al fine di utilizzare qualsiasi IBM SaaS dei prodotti di consumo, deve fornire ad IBM i dati relativi al prodotto, finanziari ed altro indicati nel Documento sui Requisiti dei Dati CP in vigore dalla data in cui i dati sono stati forniti (i "Dati CP" e, insieme ai Dati del Venditore al Dettaglio, i "Dati del Cliente"). E' possibile trovare una copia del Documento dei requisiti dei dati CP su <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> ed è soggetta a modifica saltuaria da parte di IBM, a sua unica discrezione.

Tutti i Dati del Cliente saranno considerati "Contenuto" ai fini dell'Accordo.

17.2 Informazioni sul Profilo Utente di IBM SaaS

Insieme all'utilizzo di IBM SaaS, il Cliente accetta e riconosce che: (i) i nomi, i titoli dell'utente IBM SaaS, i nomi e le fotografie della società possono essere pubblicati da un utente IBM SaaS all'interno di un profilo ("Profilo") e che il Profilo può essere visualizzato da altri utenti IBM SaaS e (ii) in qualsiasi momento il Cliente può richiedere che un Profilo Utente IBM SaaS sia corretto o eliminato da IBM SaaS e che tale Profilo sarà corretto o eliminato ma che tale eliminazione potrebbe impedire l'accesso a IBM SaaS.

17.3 Concessione della licenza

- a. Ogni Venditore al Dettaglio che stipula un contratto con IBM per utilizzare un IBM SaaS come parte di un programma "Hub and Spoke" (es. IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud ed IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud), con la presente concede ad IBM una licenza limitata non esclusiva, durante il Periodo di Abbonamento, per utilizzare, copiare, memorizzare, registrare, trasmettere, conservare, visualizzare, stampare o in altro modo utilizzare tali Dati del Venditore al Dettaglio solo nei limiti necessari a fornire tale IBM SaaS ai partner commerciali CP del Venditore al Dettaglio che si sono abbonati a tale IBM SaaS.

- b. Inoltre, ciascun Cliente (sia esso un Venditore al Dettaglio o una Società CP) con il presente documento concede ad IBM una licenza non esclusiva (la "Licenza di Ricerca"), durante il Periodo di Abbonamento, per analizzare, utilizzare, copiare, memorizzare, registrare, trasmettere, conservare, visualizzare, mostrare, stampare, o in altro modo utilizzare i Dati del Cliente per scopi di ricerca e/o data mining, a condizione che IBM prima elimini tutte le caratteristiche di tali Dati del Cliente in grado di rivelare (i) l'identità del Cliente o (ii) qualsiasi aspetto di proprietà o riservatezza sui processi commerciali interni del Cliente e anche a condizione che il Cliente possa scegliere di rifiutare la Licenza di Ricerca comunicandolo per iscritto ad IBM al momento della sottoscrizione iniziale del Documento della Transazione applicabile.
- c. Ogni Società CP che acquisisce una titolarità per utilizzare IBM SaaS come parte di un programma "Hub and Spoke" (es. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud per i Produttori del programma, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud per i Produttori del programma, ed IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud per i Produttori del programma) può solo utilizzare IBM SaaS come parte di un programma del Venditore al Dettaglio Incluso e con i dati sulle vendite e sul prodotto del Venditore al Dettaglio Incluso. L'utilizzo di IBM SaaS o dei dati sulle vendite o sul prodotto del Venditore al Dettaglio Incluso per qualsiasi altro scopo non è consentito.

17.4 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente o un Utente IBM SaaS trasmette il Contenuto ad un sito Web di terze parti o altri servizi collegati o resi accessibili da IBM SaaS, il Cliente e l'Utente IBM SaaS forniscono a IBM il contenuto per consentire la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione avviene esclusivamente tra il Cliente e il sito Web o il servizio delle terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

18. Disposizioni generali

Qualora una qualsiasi delle presenti Condizioni di Utilizzo sia ritenuta non valida o non efficace, il resto delle Condizioni di Utilizzo resterà pienamente in vigore. La mancata richiesta di un esatto adempimento di una obbligazione o il mancato esercizio di un diritto in un determinato momento non implica rinuncia a far valere le proprie pretese in un momento successivo, sia in relazione a tale circostanza che ad ogni altra conseguente. Le disposizioni che, per la loro natura, hanno validità oltre il termine delle presenti Condizioni di Utilizzo o del Periodo di Abbonamento, saranno valide fino a quando non saranno soddisfatte, e vincolano i successori e gli eredi della parte interessata.

19. Accordo Completo

Le presenti Condizioni di Utilizzo costituiscono l'accordo completo tra le parti, e sostituiscono qualsiasi precedente comunicazione verbale o scritta intercorsa tra il Cliente e IBM. In caso di conflitto tra le clausole delle presenti Condizioni di Utilizzo e l'Accordo, tali Condizioni di Utilizzo prevarranno sull'Accordo.

Condizioni aggiuntive o diversamente formulate in una eventuale comunicazione scritta del Cliente (quale un ordine d'acquisto, accettazione o email) sono nulle. Tali Condizioni di Utilizzo possono essere modificate solo come qui stabilito.

Condizioni di Utilizzo IBM SaaS

Sezione 2 - Disposizioni specifiche applicabili per i singoli Paesi

Le seguenti clausole sostituiscono o modificano le clausole cui si è fatto riferimento nella Parte 1. Tutte le clausole della Parte 1 non modificate da questi emendamenti restano immutate e in vigore. Questa Parte 2 comprende emendamenti alle presenti Condizioni di Utilizzo ed è organizzata come segue:

- Emendamenti relativi alle Americhe,
- Emendamenti relativi all'Asia del Pacifico; e
- Emendamenti relativi ad Europa, Medio Oriente e Africa.

EMENDAMENTI SPECIFICI PER LE AMERICHE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBBLICA DOMINICANA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, E PANAMA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRASILE, CILE, COLOMBIA, ECUADOR, MESSICO, PERU', URUGUAY, VENEZUELA

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILE

8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

STATI UNITI DI AMERICA

8. Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

EMENDAMENTI IN ASIA DEL PACIFICO

AUSTRALIA

16.1. Limited Warranty

The following is added to the end of Section 16.1:

The warranties specified this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

BANGLADESH, BHUTAN, E NEPAL

8. Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins “**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**” in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer’s reseller receives (1) Customer’s order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer’s payment within 30 days of Customer’s receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

GIAPPONE

16.1. Limited Warranty

The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

NUOVA ZELANDA

16.1. Limited Warranty

The following is added to this Section 16.1:

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

EMENDAMENTI NEI PAESI EMEA (EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA)

STATI MEMBRI DELL’UNIONE EUROPEA

Quanto segue va aggiunto alla Sezione 16: Garanzia ed Esclusioni:

Nell’Unione Europea (“UE”), i consumatori hanno diritti legali in base alla legislazione nazionale applicabile che regola la vendita dei beni al consumatore. Quanto descritto nella presente Sezione 16: Garanzia ed Esclusioni, non riguarda tali diritti.

AUSTRIA

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties (“Ausschluß der Gewährleistung”).

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITA ED EMIRATI ARABI UNITI

8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins “**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**” in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer’s reseller receives (1) Customer’s order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer’s payment within 30 days of Customer’s receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

GERMANIA

16. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

16. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties (“Ausschluß der Gewährleistung”).

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANDA

16. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the “1980 Act”), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANDA E REGNO UNITO

19. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 19:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.

Service Level Agreement

Questo Service Level Agreement (SLA) è per il seguente IBM SaaS:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud per i Produttori
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

IBM fornisce questo SLA ai propri Clienti ed è soggetto ai seguenti termini. Verrà applicata la versione aggiornata di questo SLA all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento. L'utente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per l'utente stesso.

20. Definizioni

- a. "Contatto Autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Pretese relative al presente SLA.
- b. "Credito di disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Pretesa convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio.
- c. "Pretesa" sta a indicare una pretesa inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM in conformità a questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- d. "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il Periodo di Abbonamento calcolato dalle 00:00 GMT del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. GMT dell'ultimo giorno del mese.
- e. "Cliente" o "voi" o "vostro" sta ad indicare una persona giuridica che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto con IBM per il Servizio.
- f. "Tempo di fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio e tutti gli utenti del Servizio sono impossibilitati completamente ad accedere al Servizio applicabile per cui hanno l'autorizzazione appropriata.
 - Tempo di Fermo di sistema pianificato.
 - Forza maggiore.
 - Problemi con le applicazioni, apparecchiature o dati di un Cliente o di terze parti.
 - Atti oppure omissioni di un Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
 - Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
 - La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.

- g. “Evento” sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- h. “Forza Maggiore” sta ad indicare eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- i. “Tempo di Fermo del sistema pianificato” sta a indicare un’interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.
- j. “Livello di servizio” sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.
- k. “Servizio” sta a indicare il Servizio a cui si applica il presente SLA come mostrato nella prima pagina del presente SLA. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.

21. Crediti di disponibilità

Per avere diritto ad inoltrare una Pretesa, l’utente deve aver registrato un biglietto di supporto per ciascun Evento con l’IBM customer support help desk per il Servizio applicabile nel rispetto delle procedure IBM relative alla notifica dei problemi di supporto di Gravità 1. È necessario fornire tutte le necessarie informazioni dettagliate sull’Evento, incluso il momento in cui si è stati colpiti per la prima volta dall’Evento, e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell’Evento fino a quanto necessario per i biglietti di supporto di Gravità 1. Tale biglietto deve essere registrato entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l’utente è a conoscenza che l’Evento ha influenzato l’utilizzo del Servizio.

Il Contatto autorizzato deve inoltrare la Pretesa per un Credito di Disponibilità non più tardi di tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Pretesa.

Il Contatto Autorizzato deve fornire a IBM tutti i dettagli ragionevoli riguardo la Pretesa, comprese a titolo esemplificativo e non esaustivo, descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale applicabile al Livello di Servizio corrispondente mostrato nella seguente tabella. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Pretesa valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nelle tabelle seguenti. IBM non sarà responsabile per diversi crediti di disponibilità per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.

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 dall’utente a IBM per il Servizio.

IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Pretese sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM che prevarranno nel caso di una conflittualità con i dati nei record dell’utente.

I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL’UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L’UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI PRETESA.

22. Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio durante un Mese Contrattuale

Livello di Servizio raggiunto	Credito di Disponibilità (% del costo dell’abbonamento mensile per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Pretesa)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Meno del 95,00%	12%

La percentuale del “Livello di servizio conseguito” viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di tempo di fermo in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale con la risultante frazione espressa come percentuale.

Esempio: 540 minuti totali di tempo di fermo durante il Mese Contrattuale

$\frac{43.200 \text{ minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni} - \text{Tempo di fermo di 540 minuti} = 42.660 \text{ minuti}}{43.200 \text{ minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni}}$	<p>= 2% Credito di disponibilità per il 98.75% Livello di Servizio raggiunto</p>
---	--

23. Esclusioni

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.
- Ambienti di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, Q&A, o sviluppo.
- Pretese avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di Utilizzo, Acceptable Use Policy o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.