

Condizioni di Utilizzo IBM (Terms of Use, "ToU") – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Omni-Channel Merchandising

Le Condizioni di Utilizzo ("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 alla pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, 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 ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle condizioni della seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Definizioni

I seguenti termini avranno il significato stabilito nel seguito:

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.

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

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 fusioni 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 venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Milioni di Unità di Conversione del 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 dell'importo del Fatturato relativo ai servizi IBM SaaS. Gli importi di Fatturato 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). Ciascuna titolarità MRCU rappresenta un Milione di RCU. È necessario ottenere titolarità MRCU sufficienti a coprire l'importo del Fatturato (revenue) come definito di seguito.
- b. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

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

IBM SaaS	Definizione di Fatturato (Revenue)
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	"Fatturato" indica le Vendite Totali che il Cliente intende utilizzare con i servizi IBM SaaS (un abbonamento potrebbe essere limitato a categorie di prodotti specifiche del Ramo d'Azienda).
IBM Price Optimization	"Revenue" indica le Vendite Totali che il Cliente intende ottimizzare (un abbonamento potrebbe essere limitato ad una parte del Ramo d'Azienda).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	"Fatturato" indica le Vendite Totali del Ramo d'Azienda generate dalle vendite degli Articoli in Promozione. Per gli scopi di questo servizio IBM SaaS, gli Articoli in Promozione sono i prodotti temporaneamente in evidenza e/o scontati oppure venduti tramite una qualsiasi forma di promozione, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la riduzione temporanea del prezzo (Temporary Price Reduction, TPR), la menzione in una pubblicità o volantino pubblicitario, il materiale espositivo presso una sede secondaria di negozi fisici o sulla pagina principale di un sito web o su coupon. Gli Articoli in Promozione non includono gli Articoli in Ribasso.
IBM Markdown Optimization	"Fatturato" indica le Vendite Totali del Ramo d'Azienda generate dalle vendite degli Articoli in Ribasso. Per gli scopi di questo servizio IBM SaaS, gli Articoli in Ribasso sono prodotti venduti in base ad una riduzione permanente dei prezzi, che generalmente mirano a smaltire le scorte in eccesso, inclusa la svendita per liquidazione.

3.1 Servizi di Abilitazione della Piattaforma

Per gli scopi dei Servizi di Abilitazione della Piattaforma, "Fatturato" indica le Vendite Totali del Ramo d'Azienda.

Per determinare il livello appropriato dei Servizi di Abilitazione della Piattaforma da acquistare, il Cliente deve prima determinare il numero appropriato di BRCU (Billion Revenue Conversion Units, Un Miliardo di

Unità di Conversione del Fatturato) valido per la società del Cliente. Una "BRCU" è una misura indipendente dalla valuta dell'importo del Fatturato relativo ai servizi IBM SaaS. Gli importi del Fatturato nella valuta specifica devono essere convertiti in RCU conformemente alla tabella disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Ciascuna titolarità BRCU rappresenta un Miliardo (10 alla nona potenza) di RCU. Il numero di BRCU calcolato deve essere sufficiente a coprire la quantità di Fatturato elaborata o gestita dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione.

Livello 1 = fino a 3 BRCU

Livello 2 = fino a 8 BRCU

Livello 3 = fino a 15 BRCU

Livello 4 = oltre 15 BRCU

4. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS viene specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento d'Ordine).

4.1 Setup

I corrispettivi di setup verranno specificati nel Documento d'Ordine. I corrispettivi di setup saranno calcolati inizialmente o in aggiunta a seconda dei casi.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

IBM applicherà una tantum il corrispettivo di setup per il provisioning iniziale dei servizi IBM SaaS. Le tariffe e le condizioni di fatturazione saranno specificate nel Documento d'Ordine e notificate di conseguenza.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

IBM applicherà un corrispettivo di setup per ciascun Additional Application Setup Fee ordinato. Le tariffe e le condizioni di fatturazione saranno specificate nel Documento d'Ordine e notificate di conseguenza.

4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

5. Abbonamento ai Servizi Continuativi

I seguenti servizi in remoto possono essere acquistati dai Clienti dell'offerta IBM SaaS:

- IBM Price Management – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services
- IBM Price Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Price and Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Promotion Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Markdown Optimization – Platform Enablement Services
- IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

5.1 IBM Price Management – Platform Enablement Services, IBM Promotion Planning – Platform Enablement Services, IBM Basket Insights – Platform Enablement Services

IBM provvederà al:

- a. collaborare con il Cliente per ottenere tutti i campi di dati necessari come indicato nel Documento "IBM Import Data Specification" relativi all'offerta SaaS applicabile ("Dati del Cliente").
- b. ricevere e caricare i Dati del Cliente con cadenza settimanale o giornaliera e mantenere le interfacce di traduzione dei dati (in entrata e in uscita) utilizzando strumenti standard. Qualora il Cliente modifichi il formato dei propri Dati successivamente all'implementazione iniziale, richieda la trasmissione dei propri file in un formato diverso o richieda la modifica da parte di IBM dei data map e degli script di automazione per sfruttare i nuovi dati, potrebbero essere richiesti corrispettivi aggiuntivi.

- c. fornire servizi di gestione dell'account continuativi e standard che garantiscano al Cliente il supporto nel periodo successivo alla scadenza della durata dell'implementazione. Questo servizio di gestione dell'account sarà fornito in remoto e non supererà le 4 ore a settimana.

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 provvederà al:

- a. collaborare con il Cliente per ottenere tutti i campi di dati necessari come indicato nel Documento "IBM Import Data Specification" relativi all'offerta SaaS applicabile ("Dati del Cliente").
- b. ricevere e caricare i Dati del Cliente con cadenza settimanale o giornaliera e mantenere le interfacce di traduzione dei dati (in entrata e in uscita) utilizzando strumenti standard. Qualora il Cliente modifichi il formato dei propri Dati successivamente all'implementazione iniziale, richieda la trasmissione dei propri file in un formato diverso o richieda la modifica da parte di IBM dei data map e degli script di automazione per sfruttare i nuovi dati, potrebbero essere richiesti corrispettivi aggiuntivi.
- c. eseguire la convalida dei dati standard per le categorie di prodotti modellate. La convalida dei Dati consiste in lavori automatizzati che eseguono e verificano potenziali errori e anomalie Dati del Cliente.
- d. fornire i servizi di modellazione econometrica standard per ciascuna categoria di prodotti in conformità con la Pianificazione di Progetto, i cui servizi includono la creazione della modellazione dei set di dati, la stima dei modelli, la verifica della qualità del modello e la risoluzione dei problemi dei modelli, quando necessario. È compresa la modellazione iniziale per ogni categoria di prodotto inclusa e la rimodellazione continua con cadenza adeguata in base alle dinamiche della categoria, quando adeguatamente verificato da IBM. In caso di ripetizione dei 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, che potrebbe comportare corrispettivi aggiuntivi da concordare in quel momento.
- e. fornire servizi di gestione dell'account continuativi e standard che garantiscano al Cliente il supporto nel periodo successivo alla scadenza della durata dell'implementazione. Questo servizio di gestione dell'account sarà fornito in remoto e non supererà le 6 ore a settimana.

5.3 Responsabilità del Cliente per i Servizi di Abilitazione della Piattaforma

Il Cliente ha la responsabilità di fornire quanto segue:

- a. accesso diretto alle risorse IBM quando necessario per completare le attività relative ai Servizi di Abilitazione della Piattaforma.
- b. livello e numero appropriato delle risorse del Cliente per lavorare sul progetto, inclusi:
 - programmatori IT che collaboreranno con il team di integrazione dei dati per creare e mantenere le interfacce di dati appropriate
 - rappresentanti commerciali per garantire che i requisiti dell'applicazione siano appropriatamente tradotti nei contenuti degli estratti di dati
 - Un forte team di progetto per eseguire le seguenti attività obbligatorie relative al processo commerciale e tecnico:
 - documentazione inerente all'associazione dei dati rilevanti
 - trasmissione dei Dati del Cliente in conformità con le scadenze concordate
 - i Dati del Cliente che corrispondono al formato IBM come specificato nell'attuale Documento "IBM Import Data Specification" aggiornato
 - le risorse per affrontare qualsiasi problema tempestivamente
 - il supporto del Cliente per garantire che le informazioni fornite siano 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. Qualora si verifichi un ritardo nei Servizi di Abilitazione della Piattaforma o qualora il costo per la fornitura dei Servizi di Abilitazione della Piattaforma di IBM dovesse aumentare a causa del mancato rispetto delle suddette attività 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 predisposte separatamente e specificate in un Allegato (Statement of Work).

6. 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 ad un uso continuativo o 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 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 non voler rinnovare di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. 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 d'Uso (Terms of Use, ToU). 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	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: 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) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali 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	Impatto aziendale minore: 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	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

8. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

8.1 Dati e Requisiti Minimi delle Apparecchiature

Il Cliente è a conoscenza e accetta che al fine di utilizzare qualsiasi servizio IBM SaaS per il pubblico, deve fornire a IBM i dati relativi al prodotto, i dati finanziari e altri dati indicati nel Documento "IBM Import Data Specification" in vigore dalla data in cui i dati sono stati forniti ("Dati Importati"). Una copia del Documento corrente "IBM Import Data Specification" sarà fornita e soggetta periodicamente a modifiche

da parte di IBM, a sua esclusiva discrezione. Inoltre, per l'accesso a ciascun servizio IBM SaaS sono presenti dei requisiti minimi per le apparecchiature descritte nelle specifiche del servizio e disponibili su richiesta.

Tutti i Dati Importati saranno considerati "Contenuto" per gli scopi dell'Accordo.

8.2 Utilizzo dei Dati Importati da parte dei Partner Commerciali del Rivenditore

Se il Cliente ha sottoscritto l'abbonamento ai servizi IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights, o IBM Assortment Optimization, il Cliente, durante il Periodo di Abbonamento, autorizza IBM ad utilizzare i Dati Importati, per fornire i servizi IBM SaaS ai propri partner commerciali che hanno sottoscritto anche l'abbonamento ai servizi IBM SaaS e richiedono l'accesso ai Dati Importati.

8.3 Restituzione dei Dati Importati

IBM dovrà distruggere tutti i Dati Importati in suo possesso entro i novanta (90) giorni successivi alla data di cessazione o scadenza del Periodo di Abbonamento. I Dati Importati potranno essere restituiti su richiesta scritta e saranno elaborati in base ad un ulteriore contratto ad un corrispettivo aggiuntivo.

8.4 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 che i propri dati non vengano utilizzati per tali scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico.

8.5 Informazioni sulla Privacy

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei suoi dipendenti o dei fornitori) relativi 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 subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori 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.

8.6 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente 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 indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

8.7 Limitazioni dell'Anteprima

Se per i servizi IBM SaaS è specificato "Non-di-Produzione", i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati dal Cliente solo per le attività interne non di produzione o di anteprima, incluse le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, prove di benchmark interno, staging, garanzia di qualità e/o implementazioni addizionali o ampliamento dello sviluppo dei servizi IBM SaaS utilizzati internamente utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte dei servizi IBM SaaS per altri scopi, senza aver acquistato le opportune titolarità di produzione.

Appendice A

1. IBM Price Management

I servizi IBM Price Management consentono ai rivenditori di attuare le strategie sulle tariffe determinando i prezzi di un determinato articolo e mantenendo tutti i prezzi nel tempo attraverso l'applicazione delle regole relative ai prezzi. Il rivenditore può utilizzare i servizi IBM Price Management per impostare scenari, personalizzare le regole per la determinazione dei prezzi, ottenere il sistema di regole per la determinazione dei prezzi su tutte le merci e, inoltre, reagire periodicamente alle modifiche dei dati, come ad esempio i costi dei fornitori e i prezzi della concorrenza.

2. IBM Price Optimization

I servizi IBM Price Optimization consentono ai rivenditori di creare ed eseguire scenari di simulazione e di ottimizzazione in cui definire gli obiettivi strategici, come l'aumento dei ricavi, dei profitti, e del volume delle vendite nonché ottimizzare i prezzi per raggiungere meglio tali obiettivi.

3. IBM Promotion Planning

I servizi IBM Promotion Planning forniscono un'interfaccia di collaborazione, basata su web, per impostare e gestire le promozioni del singolo articolo e di gruppo, inclusi i prezzi, le date valide, i dettagli delle prestazioni e le sedi. I servizi IBM Promotion Planning consentono ai rivenditori di creare un unico repository di offerte promozionali che migliorando la visibilità e la responsabilità, aiuta a ridurre gli errori e a semplificare l'esecuzione.

4. IBM Promotion Optimization

I servizi IBM Promotion Optimization aiutano i clienti a determinare in tempo reale le promozioni ottimali che realizzeranno i loro obiettivi commerciali e di marketing. I rivenditori utilizzano i servizi IBM Promotion Optimization per la valutazione e la previsione delle future offerte dei fornitori nonché per la pianificazione di etichette private e altre promozioni. I servizi IBM Promotion Optimization forniscono assistenza ai rivenditori nella determinazione dei prezzi scontati per ciascun articolo e gruppo di articoli in promozione; la tipologia di riduzione temporanea dei prezzi, come ad esempio "paghi uno prendi due", e l'uso del supporto commerciale, come ad esempio la pubblicità e il materiale espositivo, così come il posizionamento specifico all'interno di una pubblicità, per massimizzare l'aumento incrementale e l'impatto totale dei punti di vendita di ciascuna promozione.

5. IBM Promotion Execution

I servizi IBM Promotion Execution consentono ai rivenditori di creare un unico repository per le informazioni e i contenuti riguardanti le loro offerte ed eventi promozionali (annunci, volantini, dispositivi mobili, e-mail, visualizzazione, simbologia, ecc.), inclusi la copia e le immagini, nonché il livello di dettaglio degli eventi.

6. IBM Markdown Optimization

I servizi IBM Markdown Optimization consentono ai rivenditori di pianificare e ottimizzare i livelli dei prezzi, del profitto e dell'inventario per gli articoli che escono dall'assortimento. I servizi IBM Markdown Optimization supportano una vasta gamma di ribassi, inclusi i ribassi stagionali, il breve ciclo di vita del prodotto, gli eventi e le vacanze, la reimpostazione della categoria, l'aggiornamento del ciclo, e la riduzione dei prezzi dei ribassi standard. I rivenditori possono inoltre creare, fare previsioni, confrontare e valutare più scenari di ribasso dei prezzi per mettere a punto la propria strategia sui ribassi.

7. IBM Deal Management

I servizi IBM Deal Management consentono ai produttori di automatizzare e semplificare la presentazione, la trattativa e la riconciliazione delle promozioni commerciali che ricevono dai propri partner commerciali produttori di prodotti di consumo all'interno di un ambiente basato su web.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module consentono ai rivenditori di ridurre la durata del ciclo di elaborazione, il rapporto di turnover dei crediti e gli errori manuali tramite la generazione automatica e la distribuzione sicura delle fatture in formato PDF per i partner commerciali produttori di prodotti di consumo.

9. IBM Basket Insights

I servizi IBM Basket Insights consentono ai rivenditori di analizzare le transazioni tramite una serie di dashboard.

10. IBM Shopper Insights

I servizi IBM Shopper Insights consentono ai rivenditori di analizzare il comportamento degli acquirenti compresi i viaggi, la frequenza degli acquisti, e l'acquisto di prodotti tramite una serie di dashboard. Una volta che un rivenditore specifico sottoscrive l'abbonamento ai servizi IBM Shopper Insights, IBM rende disponibili i servizi IBM Shopper Insights for Brokers per i partner commerciali di quel rivenditore e i servizi IBM Shopper Insights for Manufacturers per i partner commerciali del prodotto di consumo di quel rivenditore.

11. IBM Assortment Optimization

I servizi IBM Assortment Optimization consentono ai rivenditori di determinare quali articoli devono essere riforniti, in base al cluster dei punti vendita e al planogramma, secondo il comportamento degli acquirenti, l'ambiente competitivo, e una conoscenza quantitativa per capire se un articolo è semplicemente una duplicazione o contribuisce alle vendite incrementalmente della categoria di prodotto. Una volta che un rivenditore sottoscrive l'abbonamento all'offerta IBM Assortment Optimization, IBM rende disponibili i servizi IBM Assortment Optimization for Manufacturers per i fornitori e i partner commerciali di quel rivenditore collaborando con lo stesso e consentendo di prendere decisioni sull'assortimento sulla base dei dati di vendita del rivenditore.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

I servizi IBM Omni-Channel Merchandising Preview consentono ai clienti di visualizzare in anteprima le future release aiutandoli a prepararsi per le funzionalità nuove o aggiornate.

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 un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. 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 i 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 e alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - (5) 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 dello SLA.

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 una 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 ciascun singolo Servizio 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 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 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 non di produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Omni-Channel Merchandising Preview o 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 per l'offerta 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: "Responsabilità del Cliente per i Servizi di Abilitazione della Piattaforma"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; delle Condizioni di utilizzo IBM – Commitment al Livello di Servizio: "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"; "Esclusioni dal Servizio";

Firma e timbro del Cliente

Data: