

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 al 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 da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement 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 Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Dynamic Pricing
- 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 Geografica 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 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 venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **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 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 (fatturato) 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 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 Fatturato
IBM Price Management IBM Dynamic Pricing 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	"Fatturato" 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 questi servizi 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 questi servizi 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.

3.2 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. Le somme Fatturato nella valuta specifica devono essere convertite 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 l'ammontare del Fatturato elaborato o gestito 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 è specificato nel Documento d'Ordine.

4.1 Setup

I corrispettivi di setup saranno 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 a:

- 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 a:

- 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 dataset, 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 una rimodellazione 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 convertiti correttamente 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"
 - 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. I servizi IBM SaaS termineranno alla fine del periodo contrattuale come specificato nella PoE.

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 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	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 di non utilizzare i propri dati per i suddetti 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 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.

8.6 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente, 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 ad 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 Dynamic Pricing

IBM Dynamic Pricing consente ai rivenditori di definire e implementare le strategie dei prezzi per un canale online di rivenditori. IBM Dynamic Pricing determina i prezzi per un determinato articolo e mantiene l'applicazione delle regole dei prezzi. Il rivenditore può utilizzare IBM Dynamic Pricing per impostare le strategie, le soglie, le regole per la determinazione dei prezzi personalizzati ed applicare i prezzi ai prodotti. Inoltre, IBM Dynamic Pricing consente ai rivenditori di reagire alle variazioni dei dati come, ad esempio, i costi dei fornitori e i prezzi della concorrenza (rimossi periodicamente). IBM Dynamic Pricing fornisce le visualizzazioni di eccezioni e tendenze, con particolare attenzione al rivenditore solo per quanto riguarda le relative eccezioni e tendenze definite.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. IBM Basket Insights

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

11. 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.

12. IBM Assortment Optimization

I servizi IBM Assortment Optimization consentono ai rivenditori di determinare quali articoli devono essere riforniti, per ogni cluster dei punti vendita e il planogramma, in base al 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 in modo tale che i fornitori e i partner commerciali del rivenditore possano collaborare con il rivenditore stesso per prendere decisioni sull'assortimento in base ai dati di vendita del rivenditore.

13. 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") per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

1. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 48 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il dodici per cento (12%) di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

Per il bundle delle offerte IBM SaaS (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato relativo al bundle di servizi IBM SaaS e non del costo dell'abbonamento mensile per ciascun singolo servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo servizio IBM SaaS all'interno di un pacchetto in un determinato momento.

2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% 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%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per 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: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

