

### IBM Watson Commerce Insights

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

#### 1. Servizio Cloud

IBM Watson Commerce Insights è una soluzione che aiuta i Clienti a prendere decisioni migliori e più informate in base ai dati analitici e aziendali con approfondimenti importanti per gli utenti aziendali nelle aree del merchandising online e omni-channel.

Watson Commerce Insights può integrarsi con i seguenti dati e piattaforme eCommerce per fornire analisi approfondite.

Le piattaforme attualmente includono:

- IBM Digital Commerce o IBM WebSphere Commerce V7 Feature Pack 3 o successivo
- piattaforme e-commerce di terzi – richiedono ulteriore integrazione.

Le origini dati includono:

- feed di informazioni sul prodotto e sulla categoria da origini IBM Digital Commerce o IBM WebSphere Commerce o altre origini eCommerce
- dati analitici web provenienti da IBM Digital Analytics, Google Analytics o Adobe Analytics
- dati di inventario provenienti dal sistema di inventario
- dati dei costi provenienti dall'origine del costo
- dati del piano di vendita per prodotti e categorie

Inoltre, il Servizio Cloud consente l'inserimento di Linee di Ordini degli ordini di transazioni completate dalle origini transazionali omni-channel utilizzate all'interno dell'azienda del Cliente (Dati degli Ordini Omni-Channel), fino ad un massimo mensile specificato per ciascuna offerta specificata di seguito. L'inserimento dei Dati degli Ordini Omni-Channel oltre il massimo consentito di queste Linee di Ordini richiede l'acquisto del componente aggiuntivo IBM Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines descritto di seguito.

#### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

##### 1.1.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Monitor

Questo Servizio Cloud fornisce le seguenti funzionalità:

- a. viste aziendali stagionali omni-channel
- b. analisi nel contesto su come lavora l'utente aziendale (ossia vista dello store eCommerce)
- c. origini dati preconfigurati
- d. materiale aziendale ausiliario come, ad esempio, viste utilizzabili per confronti (per pianificare, superare) e viste delle classificazioni
- e. azioni automatizzate come, ad esempio, le condizioni di sequenza delle categorie
- f. Limite dei Dati di Ordini Omni-Channel: 2,5 Milioni di Linee di Ordini al mese

##### 1.1.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Learn

Questo Servizio Cloud fornisce le seguenti funzionalità:

- a. All capabilities of Watson Commerce Insights Monitor
- b. Notifiche che identifichino condizioni aziendali anomale (fatturato, margine) che necessitano di attenzione con evidenza del supporto e azioni consigliate.
- c. Limite dei Dati di Ordini Omni-Channel: 12,5 Milioni di Linee di Ordini al mese

## 1.2 Servizi Opzionali

I seguenti componenti aggiuntivi possono essere acquistati con IBM Watson Commerce Insights Monitor o IBM Watson Commerce Insights Learn.

### 1.2.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Hundred Thousand Order Lines

Ciascuna titolarità per questo componente aggiuntivo consente l'inserimento di un'ulteriore centinaia di migliaia di Linee di Ordini al mese di Dati di Ordini Omni-Channel in aggiunta al limite massimo indicato per l'offerta applicabile di cui sopra.

### 1.2.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer

Il componente aggiuntivo Watson Commerce Insights Analyzer include l'accesso e l'utilizzo di IBM Watson Analytics Professional e fornisce il caricamento dati automatizzato dei dati analitici web del Cliente dal Servizio Cloud in Watson Analytics Professional (Dati Analitici Caricati).

Watson Analytics Professional è un ambiente multi-utente che include le seguenti funzionalità:

- a. caricamento dati da file .xls, .xlsx o .csv, servizi cloud supportati o sistemi RDBMS (relational data base management systems) supportati che contengono non più di 10.000.000 di righe e 500 colonne.
- b. Storage totale di 100 GB
- c. Single tenant in cui lo storage dei dati include i file di origine caricati nell'ambiente cloud e il contenuto creato all'interno dell'applicazione.
- d. Connessione a IBM Cognos Analytics Reports
- e. Esportazione nel formato del file PPT.
- f. Infografica
- g. Modelli
- h. Connessioni a: DropBox, Box e Microsoft OneDrive

Watson Analytics Professional può essere utilizzato solo a supporto del Servizio Cloud ed è ulteriormente limitato nell'utilizzo solo con i Dati Analitici Caricati ed agli ulteriori dati del Cliente aggiunti da Analytics Exchange che estendono i Dati Analitici Caricati. Inoltre, l'uso di Watson Analytics Professional a supporto del Servizio Cloud in questo componente aggiuntivo Watson Commerce Insights Analyzer esclude l'accesso e l'uso del Contenuto Twitter che è vietato.

### 1.2.3 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Analyzer Storage 50 Gigabyte

Disponibile come componente aggiuntivo tramite la sottoscrizione di un abbonamento mensile a IBM Watson Commerce Insights Analyzer, ciascuna titolarità per questo Servizio Cloud fornisce 50 GB di storage aggiuntivo per il contenuto in aggiunta al limite massimo consentito di 100 GB, in base alle condizioni dell'offerta IBM Watson Analytics Professional.

## 1.3 Servizi di accelerazione

### 1.3.1 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Readiness Planning Service

Questo servizio di setup offre fino a 8 ore di consulenza in remoto per le attività di avvio relative alla creazione di un piano tecnico e di roll-out aziendale per IBM Watson Commerce Insights. IBM riesaminerà insieme al Cliente le funzionalità di IBM Watson Commerce Insights e le potenziali integrazioni di dati disponibili. IBM assisterà il Cliente nella creazione di un piano di progetto roll-out che può essere distribuito nel tempo su più aggiornamenti del sito. Il piano di roll-out può riguardare l'integrazione dei dati, la visualizzazione dei dati negli strumenti aziendali, la visualizzazione dei dati nell'esperienza del cliente e l'esecuzione di un'azione nella piattaforma eCommerce collegata nel modo più appropriato possibile nell'ambiente del Cliente.

L'acquisto di questo servizio di setup comporta il pagamento di ulteriori corrispettivi ed è richiesto con l'acquisto del Servizio Cloud. Questo servizio di setup fornito da remoto può essere acquistato per Impegno come specificato nel Documento d'Ordine del Cliente. Indipendentemente dal fatto che siano state utilizzate tutte le ore, questo servizio sarà considerato completato al momento della consegna e revisione di una copia elettronica del piano di roll-out al Cliente.

### 1.3.2 IBM Digital Commerce-Add On-Watson Commerce Insights Technical Deployment Assistance

Questo servizio di setup opzionale offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per le attività di avvio relative alla creazione di un piano tecnico di roll-out per IBM Watson Commerce Insights. Le linee guida saranno fornite al Cliente per l'esecuzione del piano di roll-out completo con le attività assegnate per il Cliente, il Systems Integrator (se il Cliente ne usa uno) e IBM. Per le attività eseguite da IBM, il trasferimento della conoscenza sarà fornito al Cliente o al Systems Integrator (se il Cliente ne usa uno), in modo tale che il Cliente possa mantenere e aggiornare qualsiasi modifica in futuro, quando appropriato. IBM non garantisce che il numero originale di ore acquistate sia sufficiente per eseguire il piano di roll-out.

Questo servizio di setup fornito da remoto può essere acquistato per Impegno come specificato nel Documento d'Ordine del Cliente. Independentemente dal fatto che siano state utilizzate tutte le ore, questo servizio sarà considerato completato alla consegna delle attività tecniche pianificate e assegnate congiuntamente entro il numero di ore contrattuali.

## 2. Data Processing and Protection Data Sheets

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (denominato anche Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=F941B2C058B711E5AAAA084C1D9D5D44>

## 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La disponibilità percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Meno del 95,0%	10%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

### 3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Corrispettivi

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.
- Linee di ordini è un elemento linea in un ordine, gestito o elaborato dai Servizi Cloud.

## 5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Utilizzo Autorizzato dell'Account di Test

Su richiesta e previo accordo da parte di IBM, IBM può fornire al Cliente l'accesso ad un'istanza separata del Servizio Cloud per gli scopi di sviluppo e test di pre-produzione ("Account di Test"). L'Account di Test viene fornito in base alle seguenti condizioni.

I Clienti del Servizio Cloud possono richiedere 1 (uno) Account di Test del Servizio Cloud per il test delle integrazioni con i siti di eCommerce del Cliente prima andare in produzione. Il Cliente può usare l'Account di Test solo per scopi di sviluppo e di test (incluso e limitatamente ai test funzionali e/o di integrazione) e non può utilizzarlo per scopi di produzione. L'Account di Test è limitato ad essere utilizzati da un massimo, e inclusi tre Utenti Autorizzati senza alcun onere aggiuntivo.

IBM fornisce l'Account di Test senza alcun obbligo di supporto e "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE. Il Cliente dovrà prendere tutte le precauzioni necessarie per evitare eventuali perdite di dati che potrebbero verificarsi quando l'Account di Test non potrà più essere utilizzato.

## 6. Condizioni derogative

### 6.1 Uso dei Dati

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement (SLA)", "Utilizzo Autorizzato dell'Account di Test".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: