

IBM Watson Supply Chain 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 in Cloud

IBM Watson Supply Chain Insights Standard Edition è un'offerta basata sul cloud che fornisce funzionalità di visibilità, approfondimento e collaborazione progettata per supportare la Supply Chain del Cliente. I componenti principali del Servizio Cloud includono un centro operativo, un'area di collaborazione e le funzionalità Chiedi a Watson (Ask Watson).

Il Servizio Cloud acquisirà i dati dalla Supply Chain del Cliente e visualizzerà i dati nel centro operativo. Un modello di dati standard viene utilizzato per caricare gli Oggetti di Dati come, ad esempio, l'ordine di vendita, la spedizione della vendita, l'inventario del prodotto, l'ordine di fornitura, la spedizione del fornitore e altro. Ciascuna singola tipologia o categoria di dati è definita Oggetto di Dati. I dati possono essere caricati utilizzando le API o tramite un foglio di calcolo in cui l'utente sarà guidato attraverso un processo di mappatura. I dati del Cliente saranno conservati per un minimo di 24 mesi quando il Cliente ha un abbonamento attivo per il Servizio Cloud. IBM si riserva il diritto di cancellare i dati che hanno più di 24 mesi. Ci sono KPI (key performance indicators) pronti all'uso che visualizzano lo stato di integrità della Supply Chain in base ai dati che sono stati caricati. Tramite il KPI vengono emessi avvisi visivi che forniscono una notifica su un potenziale problema.

L'area di collaborazione è indicata come spazio di risoluzione e include l'uso limitato di Watson Workspace. Gli spazi di risoluzione consentono agli utenti di collaborare in uno spazio virtuale per lavorare su un problema. Gli utenti possono confrontarsi e risolvere i problemi aziendali con altri colleghi, partner commerciali o fornitori e Watson. Watson è disponibile come membro dello spazio di risoluzione. Il Cliente ha un limite di caricamento di 20 GB per ciascun Utente Autorizzato disponibile per lo storage di file e immagini caricate. Anche le API sono disponibili per essere utilizzate, come descritto nell'Articolo Ulteriori condizioni.

Gli utenti possono fare domande a Watson nel linguaggio naturale. Watson può fornire risposte riguardanti la Supply Chain del Cliente sui dati disponibili nel modello di dati e in altri spazi di risoluzione.

Esistono due istanze di base disponibili per l'abbonamento a IBM Watson Supply Chain Insights (SCI) Standard Edition e IBM SCI Enterprise Standard Edition:

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM SCI – Standard

Per ogni Istanza, questo Servizio Cloud include le seguenti risorse:

- 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- 4 (quattro) Elementi (Oggetti Dati)
- 500 (cinquecento) Record di Spedizioni

1.1.2 IBM SCI Enterprise – Standard

Per ogni Istanza, questo Servizio Cloud include le seguenti risorse:

- 100 (cento) Utenti Autorizzati
- 8 (otto) Elementi (Oggetti Dati)
- 100.000 (centomila) Record di Spedizioni

1.2 Servizi Opzionali

I seguenti servizi opzionali devono corrispondere alla rispettiva istanza di base di IBM Watson Supply Chain Insights – Standard o IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard.

1.2.1 Componente aggiuntivo per ulteriori Utenti Autorizzati

Il Cliente può acquisire la titolarità ad ulteriori Utenti Autorizzati per incrementarne il numero incluso nell'Istanza dell'abbonamento di base.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Authorized User
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Authorized User

1.2.2 Componente aggiuntivo per ulteriori Oggetti Dati

Il Cliente può acquisire la titolarità a degli Elementi aggiuntivi per incrementarne il numero di Oggetti Dati incluso nell'Istanza dell'abbonamento di base.

- a. IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Data Object-Item
- b. IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise-AddOn-Data Object-Item

1.2.3 Componente aggiuntivo per i Record di spedizione aggiuntivi

Il Cliente può acquisire la titolarità ad ulteriori Record di Spedizione per incrementarne il numero incluso nell'Istanza dell'abbonamento di base.

- a. Per IBM Watson Supply Chain Insights-AddOn-Resource Shipment Record – questa risorsa del componente aggiuntivo ha una metrica di Mille Record di Spedizione.
- b. Per IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – AddOn-Resource-Ten Thousand Shipment Records – questa risorsa del componente aggiuntivo ha una metrica di Diecimila Record di Spedizione.

1.2.4 Componente aggiuntivo per un ambiente non di produzione

Consente l'utilizzo del Servizio Cloud come parte delle attività di non produzione del Cliente incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi degli errori, la verifica delle prestazioni, lo staging, l'attività per la garanzia della qualità e/o le implementazioni aggiuntive o le estensioni per il Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate. Questa edizione del Servizio Cloud è limitata a:

- a. Per IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Non Production - all'uso simultaneo di non più di cinque Utenti Autorizzati e 500 Record di Spedizione al mese.
- b. Per IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Non Production - all'uso simultaneo di non più di 100 Utenti Autorizzati e 100.000 Record di Spedizione al mese.

1.2.5 Servizio 'Pay per Use'

Se l'utilizzo da parte del Cliente delle risorse incluse nell'Istanza dell'abbonamento di base viene superato, al Cliente verrà richiesto un pagamento con formula "Pay Per Use" per l'utilizzo in eccesso. Questi servizi "Pay per Use" devono corrispondere alla rispettiva Istanza di base dell'abbonamento:

- IBM Watson Supply Chain Insights – Standard
 - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Authorized User – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource Item – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights – Standard Edition-Base-Resource-Shipment Record – Pay Per Use
- IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard
 - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard- Authorized User – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights- Enterprise – Standard Edition Base Resource-Data Object – Pay Per Use
 - IBM Watson Supply Chain Insights Enterprise – Standard Edition Base – Resource-Ten Thousand Shipment Record – Pay Per Use

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.

IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

IBM Watson Workspace

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FD58334063C211E6865BC3F213DB63F7>

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.

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 Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud.
- Il Record di spedizione rappresenta una spedizione di merci, a prescindere dal numero di record di articoli, di ordini o pacchetti contenuti nella serie di merci.

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 Utenti Ospiti

L'Utente Ospite è qualcuno autorizzato dal Cliente ad accedere al Servizio Cloud. Gli Utenti Ospiti possono essere dipendenti o fornitori del Cliente o utenti che non fanno parte dell'azienda o organizzazione del Cliente. Agli Utenti Ospiti può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM prima di accedere al Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile dell'utilizzo da parte degli Utenti Ospiti del Servizio Cloud, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali pretese da parte degli Utenti Ospiti relative al Servizio Cloud, b) spese contratte dall'Utente Ospite, o c) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Ospiti. Gli Utenti Ospiti possono utilizzare solo lo Spazio di Risoluzione e, per utilizzare il Servizio Cloud, tutti gli altri utenti devono avere un abbonamento. IBM si riserva il diritto di limitare successivamente il numero di utenti ospiti. Gli Utenti Ospiti hanno un limite di caricamento di 1 GB per ciascun utente ospite disponibile per lo storage di file e immagini caricati.

5.2 Condizioni di IBM Watson Workspace API

Queste condizioni si applicano all'utilizzo da parte del Cliente delle API di Watson Workspace per creare applicazioni all'interno del Servizio Cloud. Il Cliente può pubblicare applicazioni nel catalogo fornito all'interno del Servizio Cloud ("Catalogo") o fornire l'accesso delle applicazioni agli Utenti Finali al di fuori del Catalogo regolamentato dalla presente Descrizione del Servizio.

Definizioni

- a. **Applicazione Voce** – indica la descrizione dell'applicazione e le condizioni di utilizzo, come specificato dal Cliente in relazione all'applicazione che il Cliente desidera pubblicare nel Catalogo o condividere tramite URL al di fuori del Catalogo.
- b. **Utente Finale** – indica un utente che accede al Servizio Cloud.

5.2.1 Informazioni di Contatto del Cliente

IBM può verificare le informazioni di contatto che il Cliente invia e può utilizzare tali informazioni di contatto che il Cliente fornisce per comunicare con il Cliente in relazione alle applicazioni che il Cliente pubblica e per fornirgli informazioni sul Servizio Cloud. IBM si riserva il diritto di sospendere l'accesso del Cliente e la capacità del Cliente di pubblicare nel Catalogo qualora, secondo IBM, il Cliente sia inadempiente in relazione alle condizioni della presente Appendice.

5.2.2 Limitazioni dell'Applicazione

Il Cliente accetta di aderire alle seguenti condizioni in relazione a qualsiasi applicazione che il Cliente crea utilizzando le API di Watson Workspace all'interno del Servizio Cloud:

- non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che contenga eventuali informazioni riservate del Cliente o di un terzo.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che contenga informazioni di proprietà di un terzo senza prima averne ottenuto il consenso per poter pubblicare tali informazioni.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione o includere link dall'applicazione del Cliente a siti Internet che contengano attività illecite, diffamatorie, oscene, offensive, fraudolente o in altro modo sgradevoli.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che contenga eventuali Dati Personali Sensibili, come definito nella Descrizione della Sicurezza (Articolo 2) delle condizioni di cui sopra.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione rivolta a bambini di età inferiore a 13 anni.
- Non pubblicare o fornire l'accesso a virus, worm, difetti, Trojan horses, file danneggiati o qualsiasi altro elemento di natura distruttiva o ingannevole.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che contenga una qualsiasi delle seguenti voci, incluso, a titolo informativo ma non esaustivo, fotografie, immagini o grafici protetti da brevetto, marchio registrato, copyright, segreto commerciale o altri diritti di proprietà di terzi, salvo che il Cliente sia proprietario di tali diritti o abbia l'autorizzazione del proprietario a pubblicare tale contenuto all'interno dell'applicazione. Se richiesto dal proprietario terzo, riconoscere il suo copyright o marchio registrato di quella parte dell'applicazione.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che violi le presenti condizioni o qualsiasi legge o normativa applicabile.

- Non sostituirsi ad un'altra persona o altrimenti fare dichiarazioni mendaci sul Cliente stesso o sull'origine di qualsiasi applicazione.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che esprima o implichi in modo ingannevole che tale applicazione sia sponsorizzata o approvata da IBM.
- L'applicazione del Cliente deve utilizzare una crittografia complessa quando memorizza il contenuto dell'Utente Finale e, se il contenuto viene memorizzato nella cache, deve essere aggiornato ogni 24 ore.
- L'applicazione del Cliente deve utilizzare solo la sua chiave e segreto forniti per accedere alle API di Watson Work.
- Il Cliente deve eliminare tutto il contenuto raccolto dall'Utente Finale del Servizio Cloud su richiesta dell'Utente Finale, come richiesto dalla normativa applicabile. Inoltre, il Cliente deve eliminare tutto il contenuto raccolto dagli Utenti Finali quando l'applicazione del Cliente viene rimossa da uno spazio all'interno del Servizio Cloud.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che consenta di utilizzare il contenuto raccolto dagli Utenti Finali per qualsiasi forma di pubblicità.
- Non pubblicare o fornire l'accesso ad un'applicazione che consenta di utilizzare il contenuto raccolto dagli Utenti Finali per contattare tali Utenti Finali al di fuori del Servizio Cloud, senza espressa autorizzazione.

IBM può riesaminare l'applicazione del Cliente e si riserva il diritto di richiedere al Cliente di apportarvi modifiche affinché venga condivisa o continui ad essere pubblicata sul Catalogo.

Il Cliente comprende e riconosce che aggiungendo un'applicazione al Servizio Cloud e condividendola tramite URL o pubblicandola nel Catalogo, il Cliente fornisce l'accesso pubblico degli Utenti Finali all'Applicazione Voce del Cliente e che l'applicazione del Cliente è soggetta alla Descrizione dei Servizi per il Servizio Cloud, all'accordo base applicabile (ossia, Accordo Servizi Cloud, Cloud Service Agreement, CSA) e alle condizioni dell'accordo dell'utente finale tra il Cliente e gli Utenti Finali dell'applicazione.

Il Cliente fornisce a IBM una licenza non esclusiva, gratuita, su scala mondiale, per utilizzare, visualizzare e distribuire i marchi registrati del Cliente come loghi ("Marchi del Cliente") così come presenti nell'applicazione del Cliente o forniti a IBM nel Catalogo, in connessione con il marketing e la promozione dell'applicazione del Cliente. Il Cliente dichiara di essere il proprietario e/o licenziatario autorizzato dei Marchi del Cliente e di non violare la proprietà intellettuale di terzi. Per quanto attiene al rapporto tra il Cliente e IBM, tutto l'avviamento associato ai Marchi del Cliente avrà effetto a favore del Cliente. IBM può riformattare o ridimensionare i Marchi del Cliente come necessario senza modificarne l'aspetto complessivo.

Il Cliente accetta che tutti i diritti relativi a brevetti, copyright, marchi registrati e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale nel Servizio Cloud resteranno di proprietà di IBM e dei suoi fornitori.

5.2.3 Limiti della Richiesta Cognitiva

Il Servizio Cloud è pensato per utenti e applicazioni integrate per condividere contenuti. Questo contenuto è analizzato dalle funzionalità cognitive di Watson Cloud Platform per aiutare a riepilogare gli argomenti principali e i Momenti. IBM si riserva il diritto di limitare l'utilizzo di Watson per elaborare i messaggi generati dall'applicazione.

5.2.4 Accordi per Utenti Finali per l'utilizzo di Applicazioni

Per quanto attiene al rapporto tra il Cliente e IBM, il Cliente è l'unico responsabile di mettere a disposizione degli Utenti Finali la propria applicazione e fornire le licenze o altrimenti garantire i diritti relativi alla propria applicazione. Il Cliente è responsabile di far sì che le condizioni dell'Utente Finale, che si applicano all'utilizzo dell'applicazione del Cliente, siano accessibili a tutti gli Utenti Finali, per la revisione delle stesse all'interno dell'Applicazione Voce o, se fornite all'Utente Finale al di fuori dell'Applicazione Voce, vengano visualizzate in modo che l'Utente Finale abbia il diritto di riesaminare tali condizioni per l'utilizzo dell'applicazione da parte dell'Utente Finale prima di utilizzarla. Tali accordi saranno conclusi direttamente tra il Cliente e l'Utente Finale e non creeranno obbligazioni o responsabilità di alcun tipo per IBM. Il Cliente accetta che l'accordo tra il Cliente e l'Utente Finale contenga le condizioni che rispettino almeno le condizioni della presente Appendice e richieda a qualsiasi altro Utente Finale di utilizzare l'applicazione del Cliente in conformità con la presente Appendice e così come con il loro utilizzo dell'applicazione.

5.2.5 Supporto

Il Cliente è responsabile di fornire supporto agli Utenti Finali per l'applicazione del Cliente.

5.2.6 IBM Watson Conversation Service Connection

Il Cliente può collegare un'istanza di IBM Watson Conversation Service ("Watson Conversation") alla propria applicazione per analizzare il contenuto all'interno del Servizio Cloud. Il Cliente comprende che collegando la propria applicazione a Watson Conversation e utilizzando o consentendo che l'applicazione venga utilizzata all'interno del Servizio Cloud, l'applicazione invierà automaticamente un determinato contenuto all'istanza di Watson Conversation collegata. Inoltre, il Cliente comprende che questa connessione è fatta di credenziali che il Cliente deve fornire a IBM al fine di collegare l'applicazione del Cliente all'istanza di Watson Conversation. Il Cliente è responsabile di fornire a IBM le credenziali corrette e comprende che, così facendo, l'uso dell'applicazione del Cliente da parte dello stesso o di altri, può comportare oneri per l'account associato alle credenziali di Watson Conversation fornite, in base alle condizioni di Watson Conversation concordate separatamente dal titolare dell'account dell'istanza Watson Conversation.

5.2.7 Libertà di azione

Il Cliente comprende e accetta che IBM non ha in alcun modo nessun obbligo di usare, pubblicare o aggiornare l'applicazione del Cliente (o alcuna parte di esso). IBM può, a sua esclusiva discrezione, sospendere il Catalogo o limitare, sospendere l'accesso o rimuovere l'applicazione dal Catalogo o dal Servizio Cloud per qualsiasi motivo senza preavviso. Il Cliente conviene che IBM non risarcirà il Cliente in relazione alla pubblicazione o uso dell'applicazione.

5.2.8 Risposta ad Avvisi e Comunicazioni

IBM si riserva il diritto, ma non ne ha l'obbligo, di monitorare il Catalogo e le applicazioni usate all'interno del Servizio Cloud. IBM si riserva, inoltre, il diritto, a sua discrezione, di rifiutare qualsiasi applicazione o rimuovere qualsiasi applicazione pubblicata in precedenza.

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)", "Utenti Ospiti", "Informazioni di Contatto del Cliente", "Limitazioni dell'Applicazione", "Limiti della Richiesta Cognitiva", "Accordi per Utenti Finali per l'utilizzo di Applicazioni", "Supporto", "IBM Watson Conversation Service Connection", "Libertà di azione", "Risposta ad Avvisi e Comunicazioni".

Firma e timbro del Cliente

Data: