

IBM MetroPulse

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 MetroPulse è una piattaforma cloud analitica avanzata modulare personalizzata per i settori dei rivenditori e dei beni di consumo. MetroPulse aiuta le organizzazioni a prevedere e gestire le richieste dei mercati locali in modo dettagliato con dati iperlocalizzati combinati con i dati aziendali. I set di dati iper-locali provengono da MetroPulse Data Lake e vengono combinati con i dati del Cliente (Contenuto) per generare approfondimenti iper-locali (Contenuto Derivato). I driver ed i modelli di richiesta vengono identificati attraverso analisi avanzate preconfigurate; le raccomandazioni ed i problemi evidenziati in un dashboard interattivo, che indica l'impatto netto su fatturato e profitti, in modo che gli utenti possano facilmente assegnare le priorità alle azioni richieste attraverso supply chain, vendite, merchandising, operazioni e marketing.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM MetroPulse Asset Allocator Module

Il modulo Asset Allocator visualizza gli attributi dei quartieri per identificare i quartieri scarsamente serviti per il posizionamento di nuovi asset. Prendendo in considerazione il potenziale del quartiere ed i punti forti delle vendite, il modulo classifica le ubicazioni candidate per il posizionamento del nuovo asset. Il modulo, inoltre, evidenzia gli asset con prestazioni insufficienti da rimuovere.

Asset Allocator Core Module

<p>IBM MetroPulse Asset Allocator Module Metro</p>	<p>Una sottoscrizione Metro concede agli Utenti Autorizzati il diritto di utilizzare il modulo IBM MetroPulse Asset Allocator per una singola area metropolitana come definito da IBM (Metro). Una sottoscrizione Metro richiede l'accesso ai dati demografici e dei punti di interesse provenienti da IBM MetroPulse Data Lake per la specifica area geografica nell'ambito.</p> <p>Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud fornisce al Cliente le titolarità per 50 Utenti Autorizzati, per ciascuna sottoscrizione Metro.</p>
<p>IBM MetroPulse Asset Allocator Module Enterprise</p>	<p>Una sottoscrizione Enterprise concede agli Utenti Autorizzati il diritto di utilizzare il modulo IBM MetroPulse Asset Allocator per tutte le aree geografiche nell'ambito per la sottoscrizione a IBM MetroPulse Data Lake. Una sottoscrizione Enterprise richiede l'accesso ai dati demografici e dei punti di interessi provenienti da IBM MetroPulse Data Lake per la specifica area geografica nell'ambito.</p> <p>Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud fornisce al Cliente le titolarità per 250 Utenti Autorizzati, per ciascuna sottoscrizione Enterprise.</p>

1.1.2 IBM MetroPulse Product Mix Module

Il modulo Product Mix visualizza gli attributi del quartiere ed utilizza algoritmi di clustering per identificare i punti vendita con un mix di prodotti inefficace e consigliare il mix ottimale da implementare. Inoltre, il modulo Product Mix fornisce un tool di simulazione 'what-if' per aggregare il miglioramento delle vendite e la maggiorazione prevista in base ai suggerimenti.

Product Mix Module

IBM MetroPulse Product Mix Module Metro	<p>Una sottoscrizione Metro concede agli Utenti Autorizzati il diritto di utilizzare il modulo IBM MetroPulse Product Mix per una singola sottoscrizione Metro. Una sottoscrizione Metro richiede l'accesso ai dati demografici e dei punti di interesse provenienti da IBM MetroPulse Data Lake per la specifica area geografica nell'ambito.</p> <p>Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud fornisce al Cliente le titolarità per 10 Utenti Autorizzati, 1000 SKU e 1000 Ubicazioni (Entity ID) per ciascuna sottoscrizione Metro.</p>
IBM MetroPulse Product Mix Module Enterprise	<p>Una sottoscrizione Enterprise concede agli Utenti Autorizzati il diritto di utilizzare il modulo IBM MetroPulse Product Mix per tutte le aree geografiche nell'ambito della sottoscrizione a IBM MetroPulse Data Lake. Una sottoscrizione Enterprise richiede l'accesso ai dati demografici provenienti da IBM MetroPulse Data Lake per la specifica area geografica nell'ambito.</p> <p>Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud fornisce al Cliente le titolarità per un numero illimitato di Utenti Autorizzati, 1000 SKU e 10000 Ubicazioni (Entity ID) per ciascuna sottoscrizione Enterprise.</p>

1.1.3 IBM MetroPulse Demand Forecasting Module

Il modulo Demand Forecasting segnala agli Utenti Autorizzati le variazioni previste nella domanda rispetto alla previsione originaria in un'ubicazione, in base all'ubicazione. Il modulo fornisce la capacità di eseguire il drill-down dalla categoria al livello SKU e consente agli Utenti Autorizzati di comprendere i fattori chiave delle vendite ed identificare futuri stock-out e over-stock.

Demand Forecasting Module

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Metro	<p>Una sottoscrizione Metro concede agli Utenti Autorizzati il diritto di utilizzare il modulo IBM MetroPulse Demand Forecasting per una singola sottoscrizione Metro. Una sottoscrizione Metro richiede l'accesso ai dati demografici, meteorologici (storici e previsioni) e degli eventi provenienti da IBM MetroPulse Data Lake per la specifica area geografica nell'ambito.</p> <p>Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud fornisce al Cliente le titolarità per 10 Utenti Autorizzati, 1000 SKU e 1000 Ubicazioni (Entity ID) per ciascuna sottoscrizione Metro.</p>
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Enterprise	<p>Una sottoscrizione Enterprise concede agli Utenti Autorizzati il diritto di utilizzare il modulo IBM MetroPulse Demand Forecasting per tutte le aree geografiche nell'ambito per la sottoscrizione a IBM MetroPulse Data Lake. Una sottoscrizione Enterprise richiede l'accesso ai dati demografici, meteorologici (storici e previsioni) e degli eventi provenienti da IBM MetroPulse Data Lake per la specifica area geografica nell'ambito.</p> <p>Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud fornisce al Cliente le titolarità per un numero illimitato di Utenti Autorizzati, 1000 SKU e 10000 Ubicazioni (Entity ID) per ciascuna sottoscrizione Enterprise.</p>

1.1.4 IBM MetroPulse Data Lake

The MetroPulse Data Lake contiene dataset curati utilizzati dai moduli. I dati demografici, dei punti di interesse, meteorologici (storici e previsioni) e degli eventi sono disponibili per essere utilizzati dai moduli analitici avanzati MetroPulse.

Questo Servizio Cloud consente l'integrazione tra i moduli IBM MetroPulse e MetroPulse Data Lake per l'utilizzo dei dataset core hyper-local basati sulle aree Metro e sulle aree geografiche basate sui paesi, come definito da IBM (Nazionale) per i seguenti tipi:

- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 Metro

- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 Metro
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 1 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 2 National
- IBM MetroPulse Data Lake Module Access Type 3 National

La categorizzazione delle città e delle regioni geografiche per tipo viene gestita in <https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSLJEF/welcome.html>.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 Componenti Aggiuntivi di Asset Allocator Module

Qualora il Cliente richieda ulteriori titolarità di Utenti Autorizzati, sono disponibili i seguenti componenti aggiuntivi:

IBM MetroPulse Asset Allocator Module User Extension	Il componente aggiuntivo Asset Allocator Module User Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità di Utente Autorizzato.
--	--

1.2.2 Componenti aggiuntivi di Product Mix Module

Qualora il Cliente richieda ulteriori titolarità di Utenti Autorizzati, SKU o Ubicazioni (Entity ID), sono disponibili i seguenti componenti aggiuntivi del modulo:

IBM MetroPulse Product Mix Module User Extension	Il componente aggiuntivo Product Mix Module User Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità di Utente Autorizzato.
IBM MetroPulse Product Mix Module SKU Extension	Il componente aggiuntivo Product Mix Module SKU Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità SKU misurate in Centinaia di SKU.
IBM MetroPulse Product Mix Module Location Extension	Il componente aggiuntivo Product Mix Module Location Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità Ubicazione misurate in Centinaia di Entity ID.

1.2.3 Componenti aggiuntivi di Demand Forecasting Module

Qualora il Cliente richieda ulteriori titolarità di Utenti Autorizzati, SKU o Ubicazioni (Entity ID), sono disponibili i seguenti componenti aggiuntivi del modulo:

IBM MetroPulse Demand Forecasting Module User Extension	Il componente aggiuntivo Demand Forecasting Module User Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità di Utente Autorizzato.
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module SKU Extension	Il componente aggiuntivo Demand Forecasting Module SKU Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità SKU misurate in Centinaia di SKU.
IBM MetroPulse Demand Forecasting Module Location Extension	Il componente aggiuntivo Demand Forecasting Module Location Extension fornisce al Cliente ulteriori titolarità Ubicazione misurate in Centinaia di Entity ID.

1.2.4 Integrazione modulo IBM MetroPulse

Questo Servizio Cloud consente l'integrazione in uscita dai moduli IBM MetroPulse verso i sistemi del Cliente tramite chiamate API. I dati disponibili per l'integrazione attraverso questo Servizio Cloud sono rappresentati solo da Contenuti Derivati.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM MetroPulse Module Integration Setup

Al Cliente verrà addebitata l'impostazione dell'integrazione del modulo IBM MetroPulse per la fornitura di IBM MetroPulse Module Integration.

1.3.2 Servizi del modulo IBM MetroPulse

I seguenti impegni attraverso i servizi remoti supportano il Cliente nella distribuzione dei moduli MetroPulse con i requisiti del Cliente, inclusa la configurazione, personalizzazione, il caricamento dei dati e l'ottimizzazione del modulo predittivo.

IBM MetroPulse Module Services Essential	Questo servizio fornisce fino a 560 ore di servizi di analisi avanzati erogati in remoto per un modulo.
IBM MetroPulse Module Services Standard	Questo servizio fornisce fino a 800 ore di servizi di analisi avanzati erogati in remoto per due moduli.
IBM MetroPulse Module Services Premium	Questo servizio fornisce fino a 1040 ore di servizi di analisi avanzati erogati in remoto per un massimo di tre moduli.

Questi Servizi del modulo IBM MetroPulse scadono a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate. Se l'impegno richiesto supera i 90 giorni o vi è la necessità di viaggiare per raggiungere una sede del Cliente (in sede) le condizioni che disciplinano i corrispettivi aggiuntivi e la fatturazione per tali servizi saranno predisposte separatamente e specificate in un Allegato (Statement of Work).

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=699E95700A6711E8BE1A0F0F1F3F9A88>

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. Responsabilità

4.1 Il Cliente provvederà a:

- fornire dati sul prodotto, finanziari ed altri (Contenuto) come indicato nel Documento IBM Import Data Specification per l'offerta del Servizio Cloud applicabile ("Dati del Cliente").
- fornire tempestivamente le risorse per risolvere qualsiasi problema correlato al Contenuto.

4.2 IBM provvederà a:

- fornire una copia del Documento IBM "Import Data Specification" al momento della firma dell'accordo. La copia del Documento IBM "Import Data Specification" è soggetta periodicamente a modifiche da parte di IBM, a sua esclusiva discrezione.
- ricevere e caricare i Contenuti con cadenza settimanale o giornaliera e conserverà l'interfaccia di traduzione dei dati in entrata utilizzando tool standard.
- eseguire la convalida dei propri dati standard sul Contenuto. La convalida dei Dati consiste nell'esecuzione di lavori automatizzati che verificano la presenza di eventuali errori e anomalie nel Contenuto.

Qualora il Cliente, successivamente all'implementazione iniziale, modifichi il formato dei propri Contenuti, richieda la trasmissione dei Contenuti in un formato diverso o richieda la modifica da parte di IBM dei data map e degli script di automazione, potrebbe essere richiesto un lavoro aggiuntivo. 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. Le condizioni che disciplinano i corrispettivi aggiuntivi e la fatturazione per tali servizi saranno predisposte separatamente e specificate in un Allegato (Statement of Work).

5. Corrispettivi

5.1 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.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Elemento è una singola area geografica per cui sono disponibili i dati richiesti. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud.
- Gli SKU (Stock Keeping Unit) rappresentano il numero più alto di elementi univoci in un catalogo del fornitore o dei distributori, pubblicati, gestiti o elaborati simultaneamente dai Servizi Cloud durante il periodo di misurazione.

- Un Entity ID è un'unica sede fisica di vendita per ciascuna entità che interagisce con i Servizi Cloud.
- Una chiamata API è rappresentata da una richiesta ai Servizi Cloud attraverso un'interfaccia programmabile.

6. 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>.

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)".

Firma e timbro del Cliente

Data: