

IBM Watson Order Optimizer

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

1.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition

IBM Watson Order Optimizer fornisce la funzionalità di ottimizzazione di adempimento ordini. IBM gestisce l'infrastruttura (rete, storage e risorse di calcolo), fornisce gli aggiornamenti all'applicazione e mantiene l'infrastruttura e i controlli della sicurezza e della tutela dei dati applicabili.

I professionisti di adempimento ordini Omni-channel nei reparti di eCommerce, attività promozionali, operazioni di rivendita e supply chain, possono usufruire delle seguenti funzionalità:

- eseguire l'ottimizzazione e scegliere in tempo reale il migliore nodo di origine in base a fattori definiti come, ad esempio, i costi di spedizione e di gestione.
- Massimizzare la vendita dell'inventario e scegliere come target le scorte a lenta movimentazione (slow moving stock) per vendere gli SKU al prezzo più vantaggioso.
- Creare equilibrio tra le diverse priorità aziendali in base al periodo dell'anno (di picco, non di picco, evento di credito, ecc.)
- Ottimizzare la capacità della rete e il bilanciamento del nodo per soddisfare la domanda su come, quando e dove i clienti ricevono gli ordini.
- Ottimizzare l'espansione della rete di adempimento ordini (fulfillment network) offrendo la spedizione dallo store (ship-from-store) e l'acquisto online (buy online), il comodo ritiro presso lo store per espandere la capacità e ridurre al minimo i tempi di spedizione.
- Utilizzare le funzionalità cognitive per apprendere e migliorare continuamente i risultati in relazione all'adempimento ordini Omni-channel.

Nel canone di abbonamento per questo Servizio Cloud sono incluse le seguenti risorse e servizi:

- Un (1) Ambiente di Produzione

Nella presente Descrizione dei Servizi, le seguenti condizioni hanno i seguenti significati:

"Ambiente di Produzione" è un ambiente informatico che fornisce l'area di riposo finale di tutto il software "In esecuzione" durante la gestione del ciclo di vita del Servizio Cloud. L'accesso a questo sistema è riservato solo al personale IBM o ad utenti autorizzati. L'Ambiente di Produzione include l'applicazione del Servizio Cloud, i sistemi e l'infrastruttura di supporto dei sistemi cui gli utenti finali e i Clienti di un'organizzazione accedono e utilizzano per scopi operativi al fine di eseguire i relativi processi e transazioni aziendali.

1.2 Servizi aggiuntivi

1.2.1 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Test Environment

L'Ambiente di Test è un ambiente informatico che fornisce una singola istanza di produzione funzionalmente equivalente e l'infrastruttura di supporto utilizzata unicamente per la 'quality assurance', le prestazioni e il test finale del Servizio Cloud.

1.2.2 IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability

Questa opzione include ulteriore capacità per consentire al Cliente di soddisfare le relative esigenze di elaborazione dei picchi delle linee di ordini all'ora sia su base temporanea che permanente. Questa opzione è offerta in base alla formula 'pay-per-use' ed è venduta in incrementi di 100.000 Linee di Ordini all'ora.

Ad esempio: un Cliente che ha sottoscritto 65 Milioni di unità di Linee di Ordini può avere un Picco di Linee di Ordini all'Ora pari a 100.000 linee. L'abbonamento per "Additional Burst Capability" consente al Cliente di aumentare la propria capacità di centomila linee di ordini in qualsiasi ora per ciascuna titolarità

Milione di Linee di Ordini. È possibile acquistare più unità aggiuntive per aumentare la capacità di multipli di 100.000 linee di ordini all'ora.

1.3 Servizi di Setup

1.3.1 IBM Watson Order Optimizer – Standard Edition – One Time Setup

Questa parte di setup viene richiesta al fine di predisporre l'Ambiente di Produzione per Watson Order Optimizer.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DB1162201B9711E6B9DB71A15D06730A>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> le Appendici del DPA si applicano e completano l'Accordo 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 applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. Service Level Agreement (SLA)

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, 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.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà accreditata in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il

Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato 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 le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud. I Crediti dei Livelli di Servizio non possono essere uniti.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà lo 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 di Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Milioni di Linee di Ordini" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Ordine indica qualsiasi tipo di documento definito nel Servizio Cloud. Le Linee di Ordini sono articoli della linea in un Ordine. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Linee di Ordini gestito o elaborato dal Servizio Cloud, arrotondato al Milione successivo, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Ordine indica qualsiasi tipo di documento definito nel Servizio Cloud. Le Linee di Ordini sono articoli della linea in un Ordine. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Linee di Ordini gestiti o elaborati dal Servizio Cloud, arrotondato alle Centinaia di Migliaia successiva, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

5.4 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

5.5 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso con preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE. I rinnovi sono soggetti ad un aumento sul prezzo annuale come specificato nella quotazione economica. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Standard dell'Offerta

Questa sezione descrive gli standard dell'offerta che descrivono alcuni limiti e parametri funzionali e tecnici di questo Servizio Cloud ("Standard dell'Offerta"). Salvo diversamente concordato per iscritto tra IBM e il Cliente, l'uso del Servizio Cloud da parte del Cliente e qualsiasi implementazione o configurazione del Servizio Cloud sono soggetti ai limiti e parametri descritti di seguito negli Standard dell'Offerta. L'utilizzo oltre i limiti e i parametri descritti di seguito richiedono un accordo per iscritto di IBM e potrebbe comportare ulteriori corrispettivi per il Servizio Cloud oltre ad eventuali corrispettivi per i servizi di implementazione o personalizzazione associati. Il picco delle Linee di Ordine all'ora supportato dal Servizio Cloud aumenta quando aumenta il numero di Linee di Ordini annuali acquistate, come definito nella seguente tabella. Se il Cliente richiede di aumentare il picco delle linee all'ora in modo temporaneo o permanente, è necessario ordinare la parte di "IBM Watson Order Optimizer Service Additional Peak

Hourly Burst Capability". Se questo numero viene superato, le prestazioni del Servizio Cloud potrebbero deteriorarsi e lo SLA non sarà più applicato. Ulteriore capacità può essere acquistata tramite l'acquisto di IBM Watson Order Optimizer – Addon – Peak Hourly Burst Capability. Questa tabella indica il picco delle Linee di Ordine all'ora supportato per il numero di unità di titolarità Milioni di Linee di Ordini sottoscritte:

Milioni di Unità di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
1	1.750
da 2 a 5	6.000
da 6 a 10	12.500
da 11 a 17	24.500
da 18 a 25	35.000
da 26 a 37	50.000
da 38 a 50	72.500
da 51 a 75	100.000
da 76 a 100	150.000
da 101 a 125	195.000
da 126 a 150	240.000
da 151 a 200	300.000
da 201 a 250	385.000
da 251 a 300	475.000
da 301 a 350	550.000
da 351 a 400	650.000
da 401 a 450	740.000
da 451 a 500	825.000
da 501 e superiore	Deve essere determinato da IBM in base ai requisiti effettivi

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Contenuto e Protezione dei Dati", "Service Level Agreement ("SLA")", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali".

Firma e timbro del Cliente

Data: