

Visibilità dell'Inventario IBM

La presente Descrizione dei Servizi descrive 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 Inventory Visibility – Base

Inventory Visibility è un'offerta di servizio cloud autonomo. Inventory Visibility raccoglie i livelli di inventario su diversi canali di vendita per fornire una visione completa delle informazioni di inventario in tempo reale e future per un utilizzo efficiente e promettente. Aggrega l'inventario dalle sedi di fonti interne ed esterne, rappresentando le forniture correnti, le quantità in transito e la domanda attuale. Inventory Visibility può essere integrato con IBM Order Management o altri sistemi di gestione degli ordini, così come i sistemi finanziari, fiscali, di pagamento e altri sistemi di inventario.

Inventory Visibility supporta una varietà di transazioni che interagiscono con il Servizio Cloud prima di raggiungere lo stato 'completato' (terminale), inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ordini di vendita, gli ordini d'acquisto, gli ordini di trasferimento, le pianificazioni, i piani, le restituzioni, le prenotazioni e le ricevute. Ciascuna transazione sarà considerata un Ordine utilizzato per determinare il numero di titolarità di Linee di Ordine richieste per il Servizio Cloud. Le transazioni relative allo stato dell'inventario gestito o elaborato dal Servizio Cloud ma che raggiungono lo stato 'completato' (terminale) senza alcuna precedente interazione con il Servizio Cloud (ad esempio, punto di transazioni di vendita in contanti) non saranno utilizzate per determinare il numero di titolarità di Linee di Ordini necessarie per il Servizio Cloud.

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

- Un (1) Ambiente di Produzione
- Un (1) Ambiente di Test
- Disaster Recovery
 - Quarantotto (48) ore di RTO (recovery time objective) e ventiquattro (24) ore di RPO (recovery point objective).

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

Estensioni del Cliente – indica il Contenuto creato da, o per il Cliente che sono aggiunte di codice o estensioni di processo per il Servizio Cloud che personalizzano il Servizio Cloud in base alle esigenze specifiche del Cliente. Il Cliente è responsabile delle Estensioni del Cliente.

Ambiente di Produzione – è il punto finale 'dormiente' per tutto il software "In esecuzione" nel Servizio Cloud e include l'applicazione, i sistemi e l'infrastruttura di supporto dei sistemi del Servizio Cloud cui gli utenti finali accedono e utilizzano per scopi operativi per eseguire i relativi processi e transazioni aziendali.

Ambiente di Test – è un ambiente informatico che fornisce una singola istanza di produzione funzionalmente equivalente e l'infrastruttura di supporto usata di solito per la 'quality assurance', le prestazioni e il test finale del Servizio Cloud, inclusa l'applicazione ed eventuali Estensioni del Cliente. Nell'Ambiente di Test sono presenti, di solito, flussi di codice consolidati implementati in preparazione della promozione finale in altri ambienti.

1.2 Servizi aggiuntivi

1.2.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Test Environment

Fornisce 1 (uno) Ambiente di Test aggiuntivo.

1.2.2 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Objective

Fornisce un miglioramento degli obiettivi di ripristino inclusi nel Servizio Inventory Visibility – Base con quattro (4) ore di RTO (recovery time objective) e due (2) ore di RPO (recovery point objective) per il Disaster Recovery.

1.2.3 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Zone Support

Consente il supporto per le severità non di livello 1 in un ulteriore secondo o terzo fuso orario.

1.3 Servizi 'Pay Per Use'

1.3.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Peak Hourly Burst Capability

Per organizzare i mesi solari in cui il numero di picco di Linee di Ordini supportato all'ora nel Servizio Cloud supera il picco massimo di Linee di Ordini autorizzato, il Cliente può aumentare le funzionalità di inizializzazione (bursting) rispetto agli standard specificati nel seguente articolo Standard dell'Offerta. La funzionalità di inizializzazione può essere aumentata in incrementi di 1000 Linee di Ordini all'ora e saranno addebitati in base alla formula 'pay per use'. Al Cliente sarà addebitata questa funzionalità durante i mesi in cui ha richiesto l'espansione della capacità di elaborazione e solo per il periodo in cui la funzionalità rimane disponibile per essere utilizzata dal Cliente. Questo servizio deve essere ordinato almeno 60 giorni prima rispetto al(i) mese(i) in cui si pianifica di eseguire l'inizializzazione.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) 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=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

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 accetta 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.

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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare 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 diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato 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.

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)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	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 del 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 telefonicamente, tramite email 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:

- "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.
- "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 Migliaia successive, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o 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.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

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. L'accesso al Servizio Cloud da parte del Cliente sarà considerato fornito e, pertanto, il Cliente sarà obbligato ad iniziare il pagamento in base ai Documenti d'Ordine, nel momento in cui il Cliente sarà in grado di effettuare la connessione, la configurazione, la personalizzazione ed il test del Servizio Client. 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

In questo articolo sono descritti gli standard dell'offerta che descrivono alcuni limiti e parametri funzionali e tecnici di ciascun abbonamento dell'Edizione ("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 ed eventuali Estensioni del Cliente sono soggetti ai limiti e parametri descritti nei seguenti Standard dell'Offerta. L'utilizzo oltre i limiti e i parametri seguenti 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 annuale di Centinaia di Migliaia di Linee di Ordine sottoscritte nell'abbonamento. Se il Cliente richiede un aumento del picco di Linee di Ordine all'ora in modo temporaneo o permanente, è necessario ordinare il componente aggiuntivo Peak Hourly Burst Capability. Se questo numero viene superato, le prestazioni del Servizio Cloud potrebbero deteriorarsi e lo SLA non sarà più applicato. È possibile acquistare ulteriore capacità acquistando il componente aggiuntivo Peak Hourly Burst Capability.

Questa tabella indica il picco delle Linee di Ordine all'ora supportato per il numero di unità di titolarità Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini sottoscritte:

Centinaia di Migliaia di Linee di Ordini Sottoscritte	Picco delle Linee di Ordini all'Ora
1	500
da 2 a 5	2.500
da 6 a 10	5.000
da 11 a 17	6.000
da 18 a 25	9.000
da 26 a 37	10.000
da 38 a 50	18.000
da 51 a 75	20.000
da 76 a 100	24.000
da 101 a 125	30.000
da 126 a 250	40.000
da 251 a 275	50.000
da 276 a 500	60.000
da 501 a 750	70.000
da 751 a 1.000	80.000
da 1.001 a 1.250	120.000
da 1.251 a 2.500	155.000
da 2.501 a 3.750	260.000
da 3.751 a 5.000	360.000
da 5.001 a 7.500	500.000
da 7.501 a 10.000	800.000
10.001 e superiori	Deve essere determinato da IBM in base ai requisiti effettivi

Ad esempio: un Cliente che ha sottoscritto 42 Centinaia di Migliaia di unità di Linee di Ordini può avere un Picco all'Ora di 18.000 linee. L'abbonamento per il componente aggiuntivo Peak Hourly Lines Capability consente al Cliente di aumentare la propria capacità di un migliaio di Linee di Ordini in qualsiasi ora per ciascuna titolarità Migliaia di Linee di Ordini. È possibile acquistare più unità aggiuntive per aumentare la capacità di multipli di 1.000 linee di ordini all'ora.

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)", "Crediti di Disponibilità", "Livelli di Servizio", "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: