

IBM Digital Recommendations

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti della Transazione separati.

1. Servizio Cloud

Le soluzioni IBM Digital Recommendations consentono al Cliente di automatizzare ed ottimizzare il processo di personalizzazione delle raccomandazioni sulle offerte. IBM supporta sia l'ottimizzazione dell'offerta per i prodotti (IBM Product Recommendations) che il contenuto generale (IBM Content Recommendations), offerti come soluzioni separate che il Cliente può ordinare, come descritto di seguito.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations è un'offerta del Servizio Cloud che viene utilizzata insieme a IBM Digital Analytics per cui è necessario sottoscrivere un abbonamento separato al Servizio Cloud. L'offerta IBM Content Recommendations automatizza ed ottimizza il processo di personalizzazione dei suggerimenti sui contenuti sul sito Web del Cliente. L'interfaccia utente di IBM Content Recommendations fornisce la funzionalità per determinare la strategia dei suggerimenti sul contenuto e definire le regole aziendali specifiche del Cliente per soddisfare le relative esigenze.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations è un'offerta del servizio Cloud che viene utilizzata insieme a IBM Digital Analytics e richiede un abbonamento separato al Servizio Cloud. L'offerta IBM Product Recommendations automatizza ed ottimizza il processo di personalizzazione dei suggerimenti sui prodotti sul sito Web del Cliente, nelle sue campagne email ed in altri canali di marketing. L'interfaccia utente di IBM Product Recommendations fornisce la funzionalità per determinare la strategia delle raccomandazioni al fine di soddisfare le esigenze del Cliente. Il componente per la gestione delle regole aziendali fornisce un'interfaccia grafica per la definizione delle regole aziendali avanzate che possono sostituire o affinare le raccomandazioni del prodotto finale realizzate dagli algoritmi di affinità della soluzione. Il componente di test A/B incluso è progettato specificamente per eseguire i test separati A/B/C & D, per determinare l'impatto che le diverse strategie di offerta per le raccomandazioni sui prodotti hanno sulle conversioni dei visitatori del sito.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

L'offerta IBM Product Recommendations Analytics Independent fornisce gli stessi servizi dell'offerta IBM Product Recommendations, senza che sia necessario l'abbonamento a IBM Digital Analytics.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di 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, entro le ventiquattro (24) ore successive dal momento in cui il Cliente si rende conto che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad 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 è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non 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, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; configurazioni di sistema o piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il venti (20) per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

"Raccolta Dati in Entrata" indica la raccolta dei dati in entrata tramite gli elementi di elaborazione dei dati in entrata del Servizio Cloud.

Servizio Cloud	Livello di Servizio Applicabile	
	Disponibilità dell'applicazione in un mese contrattuale	Disponibilità della Raccolta dei Dati in un mese contrattuale
IBM Product Recommendations	S	S
IBM Content Recommendations	S	S
IBM Product Recommendations Analytics Independent	S	S

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	12%
Meno di 97,000%	20%

* 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 rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno 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.

Esempio: 50 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,884% di disponibilità in un mese contrattuale
---	---

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, sistema di supporto online, Live Chat e tramite telefono. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico viene incluso con il Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo

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 della Transazione:

- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione che includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, percorsi di formazione, analisi aziendale o l'esito di servizi basati su elementi distribuibili. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.
- MSC (Million Server Calls)** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. Ciascuna titolarità MSC rappresenta un milione di Chiamate Server. È necessario ottenere titolarità MSC (Million Server Call) sufficienti a coprire il numero di Chiamate Server elaborate durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.

Ai fini di questa offerta del Servizio Cloud, un Client ID è uguale ad un Entity ID.

- TRCU (Thousand Revenue Conversion Unit)** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una "Revenue Conversion Unit" è una misura indipendente dalla valuta di una somma Revenue relativa al Servizio Cloud. Gli importi di Revenue nella valuta specifica, devono essere convertiti in RCU conformemente alla tabella pubblicata nella pagina http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Ciascuna titolarità TRCU rappresenta un migliaio di RCU. È necessario ottenere titolarità TRCU sufficienti a coprire la quantità di Revenue elaborata o gestita dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.

- d. **Fatturato delle vendite di diecimila USD** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila USD è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila USD (United States Dollars) come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in USD generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- e. **Fatturato delle vendite di diecimila EURO** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila EURO è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila euro come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in EURO generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- f. **Fatturato delle vendite di diecimila GBP** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila GBP è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila GBP (United Kingdom Pound Sterling) come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale di vendite in GBP generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- g. **Fatturato delle vendite di diecimila YEN** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di milioni di YEN è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in milioni di YEN giapponesi come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in YEN generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- h. **Fatturato delle vendite di diecimila CAD** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila CAD è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila CAD (Canadian Dollar) come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in CAD generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- i. **Fatturato delle vendite di diecimila AUD** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila AUD è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila AUD (Australian Dollar) come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in AUD generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- j. **Fatturato delle vendite di diecimila SGD** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila SGD è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila SGD (Singaporean Dollar) come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in SGD generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- k. **Fatturato delle vendite di diecimila BRL** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Fatturato delle vendite di diecimila BRL è la quantità di fatturato generata dal Cliente attraverso iniziative online tracciate espresse in Diecimila BRL (Brazilian Real) come tracciato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il totale del fatturato di vendite in BRL generato durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.

5.2 Corrispettivi di setup

I corrispettivi di setup verranno specificati nel Documento della Transazione.

Per il provisioning iniziale di IBM Product Recommendations Analytics Independent sarà addebitato un corrispettivo di setup una tantum secondo le tariffe e le condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione.

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

5.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente in qualsiasi trimestre (sulla base di un anno di calendario che inizia a Gennaio) supera di tre (3) volte la titolarità specificata in una PoE o nella Documentazione della Transazione, allora al Cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le imposte di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nella Documentazione della Transazione.

5.5 Corrispettivi dei Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto si acquistano in base al calcolo dei corrispettivi per ciascun Impegno e vengono fatturati al momento dell'ordine. I Servizi scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

5.5.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services

Questo servizio offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, le migliori procedure, la formazione e la configurazione per i nuovi Clienti dei servizi IBM Product Recommendations o IBM Product Recommendations Analytics Independent, ove applicabile.

5.5.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services

Questo servizio offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, le migliori prassi, la formazione e la configurazione per l'onboarding di IBM Content Recommendations.

5.5.3 IBM Digital Recommendations Optimization

Questo servizio offre fino a 20 ore di consulenza in remoto, le migliori procedure e il supporto per l'ottimizzazione e l'utilizzo della configurazione da parte dei Clienti che hanno già aderito (oppure in coincidenza della loro adesione) ai servizi IBM Product Recommendations o IBM Content Recommendations.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento 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 fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

Per un utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Ulteriori Informazioni

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent

Nell'abbonamento per questo Servizio Cloud sono inclusi:

- Sulla base della valutazione effettuata da IBM, al Cliente verrà fornito un numero appropriato di Client ID (tra 1 e 10) per soddisfare le proprie esigenze.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import con i moduli di importazione dei dati standard (File di Definizione della Categoria, Report dei Prodotti Enterprise e Metriche di Previsione)

7.2 Utilizzo dei Dati del Cliente da parte di IBM

I dati del Cliente potranno essere utilizzati da IBM per scopi di ricerca interna, test e sviluppo in un ambiente non di produzione, a condizione che IBM abbia rimosso prima tutte quelle caratteristiche che potrebbero rivelare l'identità o le procedure aziendali di proprietà del Cliente. Il Cliente può scegliere di non utilizzare i propri dati per i suddetti scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico.

7.3 Avvisi e Policy inerenti alla Privacy

Il Cliente accetta: (i) di fornire un link chiaro ed evidente alle condizioni di utilizzo del sito web del Cliente e alle policy sulla privacy, che includa un link alle prassi di utilizzo e la raccolta dati di IBM e del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) (ii) fornire una comunicazione che i

cookies e clear gifs/web beacons saranno installati sul computer del visitatore da parte di IBM, che lavora per conto del Cliente, accompagnata da una spiegazione dello scopo e dell'utilizzo di tale tecnologia; e (iii) ottenere, nei limiti previsti dalla legge, il consenso da parte dei visitatori del sito web prima dell'installazione dei cookies e clear gifs/web beacons da parte del Cliente, o di IBM per conto del Cliente, sui dispositivi dei visitatori del sito web.

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: "Service Level Agreement (SLA)"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: