

IBM Digital Analytics

La 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 Digital Analytics

IBM Digital Analytics è una soluzione che consente ai Clienti di tenere traccia dei visitatori web che interagiscono con i loro siti web e fornisce i report e gli indicatori principali delle prestazioni (denominati anche "KPI") in base alla raccolta di questi dati. I dati sono raccolti per il Servizio Cloud tramite le Chiamate Server. 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 Client ID. Tali dati aggiunti vengono successivamente elaborati dal Servizio Cloud per generare report che vengono resi disponibili tramite l'interfaccia utente del Servizio Cloud per migliorare la conoscenza dei comportamenti del visitatore. Le visualizzazioni ed i report del Cliente possono essere generati tramite l'interfaccia utente per fornire ulteriori approfondimenti. Il pacchetto di base del Servizio Cloud include:

- a. Una serie di report che è possibile adattare a cinque diversi settori industriali verticali: Contenuto, Contenuto/Commercio, Servizi Finanziari, Viaggi o Vendita al Dettaglio. Questi report possono essere ulteriormente personalizzati all'interno di viste che rappresentano variazioni delle viste di report predefinite. I Clienti hanno inoltre la possibilità di visualizzare metriche in tempo reale tramite i dashboard di monitoraggio ed, inoltre, esportare segmenti di visitatori personalizzabili.
- b. Uno strumento ad-hoc di reportistica che consente ai clienti di creare nuovi report rispetto ai dati digitali analitici raccolti.
- c. Sulla base della valutazione di IBM, al Cliente sarà fornito un numero appropriato di Client ID per soddisfare le relative esigenze di analisi del web:
 - Per i Clienti che hanno l'abbonamento a IBM Digital Analytics identificato nel relativo Documento d'Ordine come D0MHQLL, sono inclusi da 1 a 50 Client ID. I 50 Client ID possono essere singoli ID autonomi; oppure, in un ambiente con più siti, i 50 Client ID possono essere una combinazione di ID principali e secondari globali (dove gli ID secondari eseguono il roll-up verso un ID principale globale per la reportistica aggregata). Client ID aggiuntivi, oltre ai 50 forniti, sono soggetti ad ulteriori corrispettivi. Se il Cliente intende passare da un ambiente autonomo a uno con più siti, egli potrà avviare l'aggiornamento con l'avanzamento di nuovi dati.
- d. Dieci (10) segmenti di report permanenti e dieci (10) segmenti di report una tantum e per ciascun Client ID.
- e. 4 (quattro) finestre di attribuzione marketing a ritroso per ciascun Client ID. Il Cliente può regolare le impostazioni (durata della finestra e logica di attribuzione) per 3 (tre) finestre nonostante le impostazioni di una (1) delle finestre siano state fissate per la durata di un 1 giorno e in base alla logica di attribuzione dell'ultimo clic.
- f. Venticinque (25) TruePath Funnels. IBM fornirà al Cliente un numero appropriato di TruePath Funnel aggiuntivi fino ad un totale di cinquanta (50) per Client ID, sulla base della valutazione di IBM riguardante le esigenze del Cliente.
- g. IBM Digital Analytics Benchmark, per ciascun Client ID.
- h. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, per ciascun Client ID.
- i. IBM Digital Analytics Monitor, per ciascun Client ID.
- j. IBM Digital Analytics Dashboard.
- k. 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).
- l. IBM Digital Analytics Export, per ciascun Client ID.

- m. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, per ciascun Client ID. Può essere applicato un canone di migrazione.
- n. Fino a un (1) Client ID abilitato sui report IBM Digital Analytics Explore Live. Su richiesta, ciò include l'API Digital Data Exchange.
- o. I "Dati dell'Attività della Sessione" memorizzati per ciascun Client ID rappresentano lo storage dei record dettagliati nei report delle 'best practice', correlati ad una sessione del visitatore inclusi i timestamp, le categorie e gli id della pagina per tutte le pagine visualizzate all'interno di una sessione del visitatore per un periodo di tredici (13) settimane, dopo il quale essi vengono cancellati. Questo roll-off di dati influirà sul report del "set-up" (il report richiede la configurazione utente e l'iniziazione) incluso i Segmenti di One-Time Report, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis e report On-Site Link Analysis sui periodi di tempo in cui è stato eseguito il roll-off.
- p. I "Dati di LIVEview Report" memorizzati per ciascun Client ID rappresentano lo storage di dati utilizzati per i risultati di rendering nel report di sovrapposizione scatti LIVEview per il periodo di tempo scelto dall'utente, così come le altre ubicazioni in cui sono utilizzati questi dati, inclusi i download, le esportazioni e i report Page Zoom per un periodo di tredici (13) settimane, dopo il quale essi vengono cancellati.
- q. I "Dati dell'Attività del Visitatore" memorizzati per ciascun Client ID rappresentano lo storage della cronologia delle pagine del Visitatore, i prodotti, le attività di marketing, gli ordini e le altre attività scelte dei report delle 'best practice', associate ad un Visitatore per un periodo di tredici (13) settimane, dopo il quale essi vengono cancellati. Questo roll-off di dati influirà sul report del "set-up" e sull'analisi dei Segmenti di Profilo nei periodi di tempo in cui è stato eseguito il roll-off.
- r. I "Dati del Profilo LIVE" memorizzati per ciascun Client ID rappresentano lo storage degli attributi di un profilo del visitatore, inclusi i dati di registrazione del visitatore, come ad esempio l'indirizzo email, il genere, l'età, la formazione e altre tappe chiave del visitatore, compreso la data della prima visita, il tempo trascorso accumulato e la fonte di riferimento iniziale, per la durata contrattuale del Servizio Cloud.
- s. I "Dati del Report Standard" memorizzati per ciascun Client ID rappresentano lo storage dei report delle procedure ottimali e dashboard che il Servizio Cloud elabora automaticamente ogni notte senza l'impostazione del Cliente per ventisette (27) mesi continuativi. Questo 'roll-off' del report influirà anche sulle viste di report personalizzati. Nota: i segmenti di report e dati delle Metriche della Prima Riga saranno conservati per la durata del Periodo di Abbonamento, ad eccezione delle seguenti metriche: % Sessione US, Viste di Elementi e Viste di Elementi/Sessione, che saranno memorizzate per ventisette (27) mesi continuativi.
- t. I "Dati Explore dell'Attività della Sessione" memorizzati per ciascun Client ID includono, ad esempio, record dettagliati correlati ad una Sessione del Visitatore inclusi i dati temporali, le categorie e gli id della pagina per tutte le pagine visualizzate all'interno di una sessione del Visitatore. Il Servizio Cloud archiverà i Dati Explore dell'Attività della Sessione per ventisette (27) mesi continuativi. Dopo tale periodo, i Dati Explore dell'Attività della Sessione saranno cancellati. Questo roll-off di dati influirà sull'intervallo di date storiche su cui può essere elaborato un report Explore.
- u. I "Dati Explore del Report" memorizzati per ciascun Client ID includono report standard, report e dashboard specificati ad hoc in Explore che il Servizio Cloud elabora. Il Servizio Cloud archiverà i Report Explore del Cliente per ventisette (27) mesi continuativi.

1.2 Funzionalità opzionali

1.2.1 IBM Digital Analytics Impression Attribution

Una soluzione che consente ai Clienti di tracciare le viste dei contenuti da parte di visitatori che non appartengono al sito web del Cliente per comprendere in che modo le impression di marketing (come ad esempio, banner pubblicitari a video, widget, video con aggregazione di notizie, micro siti, ecc.), influiscano sulle conversioni nei loro siti web.

1.2.2 IBM Digital Analytics Lifecycle

Una soluzione che consente ai Clienti di eseguire report che valutano se i visitatori del sito hanno raggiunto i traguardi chiave di ingaggio del sito per un periodo di tempo esteso.

1.2.3 IBM LIVEmail

Una soluzione che consente ai Clienti di creare segmenti di visitatori e inserire questi segmenti in un elenco di E-Mail Service Providers (ESP) certificati per eseguire campagne di email mirate.

1.2.4 IBM Digital Analytics Digital Data Feed

Una soluzione che fornisce ai Clienti una configurazione di data feed ed un modulo di attivazione, per consentire di specificare e pianificare direttamente un'esportazione giornaliera dei dati che include i dati non elaborati del Cliente disponibili nel Servizio Cloud.

1.2.5 IBM Digital Analytics Multichannel

Questo servizio fornisce tre (3) ulteriori soluzioni di importazione dei dati, come indicato di seguito:

- Importazione multicanale
- Importazione dei Campi di Registrazione dei Visitatori
- Importazione delle Estensioni dei Dati

Il numero di importazioni di Estensioni dei Dati autorizzati per Client ID è specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.

1.2.6 IBM Digital Analytics Digital Data Feed Services

Questo servizio fornisce una configurazione di data feed ed un modulo di attivazione distribuito all'interno dell'applicazione IBM Digital Analytics Export. Questo servizio consente al Cliente di specificare e pianificare direttamente un'esportazione giornaliera dei dati che include i dati non elaborati del Cliente all'interno del Servizio Cloud. L'erogazione dell'esportazione dei dati è composta da più file (selezionati dal Cliente tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics Export) di un formato definito che contengono informazioni specifiche su ogni pagina, prodotto, negozio, ordine, registrazione visualizzate dai Visitatori ed altre attività tracciate del giorno precedente.

1.2.7 IBM Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ovvero:

- conservazione per altre 12 settimane dei Dati dell'Attività della Sessione
- conservazione per altri 12 mesi dei Dati dell'Attività del Visitatore
- conservazione per altri 12 mesi dei Dati del Report Standard

1.2.8 IBM Digital Analytics Explore Retention Extension

Explore Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ovvero:

- conservazione per altri 12 mesi da parte di IBM. Digital Analytics Explore o IBM Explore data, quando applicabile.
- conservazione per altri 12 mesi dei report di IBM Digital Analytics Explore o IBM Explore, quando applicabile

1.2.9 Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive di IBM Digital Analytics

Le Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive autorizzano un Cliente ad utilizzare un determinato numero di finestre di attribuzione marketing aggiuntive per la ricerca a ritroso oltre alla quantità predefinita inclusa nel Servizio Cloud. La quantità aggiuntiva di finestre di attribuzione marketing sottoscritta è calcolata complessivamente e non per ciascun Client ID. Una finestra di attribuzione marketing fornita a più Client ID viene calcolata come più finestre di attribuzione rispetto alla titolarità.

1.3 IBM Digital Analytics Additional Report Segments

I Segmenti di Report Aggiuntivi autorizzano un Cliente ad utilizzare un determinato numero di segmenti di report aggiuntivi permanenti e in unica soluzione oltre alla quantità predefinita inclusa nel Servizio Cloud. La quantità aggiuntiva sottoscritta dei segmenti di report può essere utilizzata con ciascun Client ID. Ciascuna quantità di 10 segmenti di report aggiuntivi fornisce 10 segmenti di report permanenti e 20 segmenti di report in unica soluzione per ciascun Client ID.

1.3.1 IBM Digital Analytics Explore Unrestricted Reports

Tali report ampliano la quantità di report Explore autorizzati con l'abbonamento IBM Digital Analytics, che garantisce al Cliente un utilizzo illimitato di report Explore al mese.

1.4 Servizi di Setup

1.4.1 IBM Digital Analytics One-Time Setup

Nel servizio di setup incluse fino a 40 ore di implementazione in remoto e di servizi di 'onboarding' per il Client ID iniziale del Cliente. I Servizi scadono dopo 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso al Servizio Cloud, indipendentemente dal fatto che il Cliente utilizzi tutte le 40 ore.

1.4.2 Setup On-Demand dell'Entity ID per l'implementazione del Client ID aggiuntivo di IBM Digital Analytics

Questo servizio fornisce servizi di implementazione, fino ad un massimo di otto (8) ore ciascuno per gli Entity ID, a prescindere dall'implementazione dell'Entity ID iniziale fornito dal setup una tantum di IBM Digital Analytics.

1.5 Servizi forniti in remoto

1.5.1 Servizi IBM Digital Analytics Consulting

Questo servizio offre fino a 20 ore di consulenza in remoto per finalità analitiche dettate dal Cliente. La natura dell'analisi è definita in seguito agli esiti del confronto tra il Cliente e l'analista IBM. L'analisi deve essere considerata possibile dall'analista IBM. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.5.2 Servizi IBM Digital Analytics Managed Implementation

Questo servizio offre fino a 50 ore di raccolta dati della baseline accelerata per un dominio web fornendo un file Javascript globale personalizzato che gestisca i requisiti per l'applicazione dei tag del Cliente e della documentazione per la conservazione del file Javascript. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

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=1413338838241>

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.

Il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici 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 applica 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 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.

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 pretese 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 in Cloud	Livello di Servizio Applicabile	
	Disponibilità dell'applicazione in un mese contrattuale	Disponibilità della Raccolta dei dati in entrata durante un Mese Contrattuale
IBM Digital Analytics	S	S
IBM Digital Analytics Lifecycle	S	N
IBM Digital Analytics Impression Attribution	S	S

Servizio in Cloud	Livello di Servizio Applicabile	
	Disponibilità dell'applicazione in un mese contrattuale	Disponibilità della Raccolta dei dati in entrata durante un Mese Contrattuale
IBM Digital Analytics Multichannel	S	N
IBM Digital Analytics for Social Media	S	N
IBM LIVEmail	S	N
IBM Digital Analytics Explore	S	N
IBM Digital Analytics Digital Data Feed	S	N

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)
Inferiore al 99,949%	2%
Inferiore al 98,999%	5%
Inferiore al 97,999%	12%
Meno del 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 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 tramite email, sistema di supporto online, Live Chat e tramite telefono. 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:

- "MSC" (Million Server Call) 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 contenere 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 d'Ordine.
- MMI (Million Marketing Impression) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una 'Marketing Impression' rappresenta ciascuna ricorrenza di un annuncio pubblicitario o di un

banner visualizzato in una pagina web. Ciascuna titolarità MMI rappresenta un MMI (Milioni di Marketing Impression) raccolto ed elaborato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Marketing Impression elaborate durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.

- "Entity ID" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID identificati nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine del Cliente. Per il Servizio Cloud, l'Entity ID (spesso definito Client ID) separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere dati elaborati da uno o più siti web.

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

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per 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 a coprire ciascun Impegno.

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.

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 in qualsiasi trimestre (sulla base di un anno di calendario che inizia il primo gennaio) supera per tre (3) volte la titolarità specificata in una PoE o nella Documentazione d'Ordine, allora al Cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le imposte di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nella Documentazione d'Ordine.

5.4 Corrispettivi On-Demand

I corrispettivi On-Demand, come specificato nel Documento d'Ordine, saranno applicati quando il Cliente richiederà l'attivazione della parte On-Demand. Una volta attivata, al Cliente sarà inviata la fattura in base alla tariffa indicata nel Documento d'Ordine.

5.5 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dall'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5.6 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 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Sebbene i Servizi Benchmark siano una parte standard del Servizio Cloud, la partecipazione è facoltativa. Il Cliente può decidere di non partecipare contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. Al fine di poter fornire qualsiasi Servizio di Benchmark, IBM deve preparare, accedere, elaborare e analizzare determinate metriche KPI relative a un singolo Cliente IBM come dati di riepilogo, e utilizzare tali dati di riepilogo per creare un report di dati aggregati di tutti i Clienti IBM partecipanti. IBM non diffonderà ad alcuno, né renderà pubblici i dati di riepilogo del Cliente che identifichino il Cliente o i propri marchi di prodotto o marchi registrati, o qualunque visitatore. I report IBM Benchmarking, il relativo contenuto e i dati aggregati sono informazioni riservate e proprietà di IBM.

7.4 IBM Digital Analytics Test Client IDs

Al Cliente sarà fornito un (1) Client ID per gli scopi di test in un ambiente di non-produzione (denominato Test Client ID). Il Cliente potrà richiedere ulteriori Test Client ID, fino a un massimo di dieci (10) per ciascun Cliente, contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. I Test Client ID sono limitati a 100.000 Chiamate Server al giorno. IBM può interrompere immediatamente la raccolta dei dati su un Test Client ID se riceve più di 100.000 Chiamate Server in un giorno. Poiché i Test Client ID sono solo a scopo di test, le funzionalità abilitate sono limitate e i dati raccolti ed elaborati per questi ID saranno conservati per un massimo di cinque (5) settimane. Il Cliente può accedere alla reportistica sui dati del Test Client ID tramite IBM Digital Analytics o una versione limitata di IBM Digital Analytics Explore. I dati di registrazione dei visitatori non sono disponibili nei report relativi a Test Client ID. I report dei test vengono disattivati e tutti i dati dei test vengono eliminati se si verifica una delle seguenti condizioni: (a) nessun utente accede al Test Client ID per trenta (30) giorni consecutivi o (b) nessun dato viene inviato al Test Client ID per trenta (30) giorni consecutivi. Dopo sei (6) mesi consecutivi di inattività, il Test Client ID sarà eliminato completamente.

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", "Disposizioni Generali", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Firma e timbro del Cliente

Data: