

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

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 d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud è una soluzione di analisi per applicazioni web tradizionali, applicazioni per dispositivi mobili native e applicazioni per dispositivi mobili/'web responsive'. La soluzione è progettata per aiutare i Clienti a conoscere e migliorare l'esperienza complessiva dell'utente finale analizzando i problemi comportamentali attraverso set di dati di grandi dimensioni e complessi. I dati che includono le interazioni delle applicazioni, le informazioni dei dispositivi e il contesto degli utenti saranno acquisiti e inviati all'ambiente host IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud viene fornito con numerosi report "pronti all'uso" e dashboard che consentono al Cliente di utilizzare i relativi risultati quasi immediatamente. Oltre ai report e ai dashboard predefiniti, gli utenti possono personalizzare sia i report che i dashboard per soddisfare esigenze di analisi più specifiche.

Il pacchetto di base di IBM Tealeaf CX on Cloud include quanto di seguito specificato:

a. Profili dell'Applicazione

Nella quota di abbonamento è inclusa la possibilità di configurare fino a un massimo di 10 Profili dell'Applicazione. Il Profilo dell'Applicazione è un'entità di reportistica con autorizzazioni associate assegnabili all'utente. Di solito il Profilo dell'Applicazione viene associato ad ogni singola applicazione o ad un sito web. Il Cliente deve consultare il team dei Servizi IBM Tealeaf Lab se desidera combinare più applicazioni e/o siti web in un unico Profilo applicativo per scopi di reportistica.

Il primo Profilo dell'Applicazione sarà configurato da IBM e disponibile quando verrà fornito il Servizio Cloud. Se sono necessari più di 10 Profili dell'Applicazione, è possibile inoltrare una richiesta al Supporto IBM e deve essere concordato tra IBM e il Cliente. I Profili dell'Applicazione aggiuntivi non saranno rifiutati senza motivo.

b. Utenti Autorizzati

Nella quota di abbonamento sono inclusi 50 Utenti Autorizzati. L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users può essere acquistata per ciascun Utente Autorizzato necessario oltre i 50 inclusi.

c. Periodo di conservazione dei dati

Nel canone di abbonamento per il Servizio Cloud sono inclusi anche i seguenti periodi di conservazione dei dati:

- (1) 12 mesi di Reportistica dati continuativa. La Reportistica dati è definita come metrica e dimensioni associate ai report e ai dashboard nel Servizio Cloud.
- (2) Sette (7) giorni solari di Acquisizione dati continuativa. L'Acquisizione dati è definita come una raccolta dati dall'SDK di Tealeaf.

1.2 Funzionalità opzionali

a. IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

I servizi Reporting Data Retention Extension offrono al Cliente l'Opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ossia:

- ulteriori 12 mesi di conservazione continuativa della Reportistica Dati fino a un massimo di 24 mesi di storage della Reportistica Dati continuativa.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

I servizi Capture Data Retention Extension offrono al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Capture Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti sulla conservazione base di Tealeaf CX on Cloud Capture Data di 7 giorni:

- 7 giorni aggiuntivi
 - 14 giorni aggiuntivi
 - 21 giorni aggiuntivi
 - 49 giorni aggiuntivi
 - 77 giorni aggiuntivi
 - 105 giorni aggiuntivi
- c. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
Fornisce l'opzione di acquistare ulteriori utenti autorizzati in aggiunta ai 50 forniti nell'abbonamento di IBM Tealeaf CX on Cloud.
- d. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
Network Capture Add-On è una soluzione cloud ibrida che fornisce ai clienti l'opzione di inviare i dati del relativo traffico di rete a IBM Tealeaf CX on Cloud per ulteriori approfondimenti del Cliente. Questa soluzione supporta l'acquisizione passiva del traffico di rete per tutte le sessioni cliente e consente al Cliente di configurare e valutare gli eventi che tracciano gli errori di rete e del server e monitora i problemi delle prestazioni che hanno un impatto sull'esperienza del Cliente. Inoltre, i clienti possono visualizzare in dettaglio le singole sessioni per valutare i dati di richiesta e risposta HTML al fine di capire la causa principale delle difficoltà del Cliente. Questa soluzione richiede ai clienti di installare e mantenere un'impostazione ridotta dell'infrastruttura in sede, necessario per inviare il traffico di rete all'ambiente cloud.
Nella quota di abbonamento per Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On è incluso quanto segue:
- 7 giorni solari di Acquisizione dei dati di rete continuativa.
 - Applicazione di Acquisizione passiva che acquisisce tutte le richieste e risposte dell'applicazione web.
 - Applicazione di Trasporto Dati che elabora i dati delle richieste e risposte, filtra o esegue la crittografia di dati sensibili e instrada i dati su IBM Tealeaf CX on Cloud.
- e. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On
I servizi Network Capture Data Retention Extension Add-on offrono al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ossia:
- Ulteriori 7 giorni di conservazione continuativa di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 14 giorni totali di archiviazione continuativa di Reportistica dei Dati.

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 solo per essere utilizzato 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 ad 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 i contenuti, 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 in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il dieci (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 rimedio)
< 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 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 99,8% di disponibilità in un mese contrattuale
---	---

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, il portale di supporto online e telefonicamente, come descritto di seguito. Il Supporto tecnico è incluso nel 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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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 d'Ordine:

- Milioni di Interazione (Million Interactions, MI)** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'Interazione è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad es., una coppia di richiesta e risposta ("Hit") su http o https) o altro. È necessario ottenere titolarità MI sufficienti a coprire il numero di Interazioni elaborate durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.
- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato specifico che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

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 a Gennaio) supera di 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 per i Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto si acquistano utilizzando il calcolo dei corrispettivi per ciascun Impegno e saranno fatturati al momento dell'ordine.

- Servizi Onboard per IBM Tealeaf CX on Cloud

Questi servizi di 'onboarding' forniscono la seguente consulenza e formazione sul prodotto e la configurazione per accompagnare il Cliente durante l'avvio dei servizi IBM Tealeaf CX on Cloud in base all'assegnazione di servizi forniti in remoto ed elencati di seguito:

- offre fino a un massimo di 24 ore di servizi per fornire assistenza al Cliente durante l'implementazione e strumentazione dell'SDK (Software Development Kit) di Tealeaf.
- fornisce fino a un massimo di 24 ore di formazione per istruire il Cliente sulle informazioni generali e sull'utilizzo complessivo del prodotto.

L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service è acquistata per Impegno, con un Impegno per ciascun Cliente. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al

Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

b. IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Services fornisce un pacchetto di setup esteso, un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 16 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service offre 208 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service offre 304 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

c. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Services fornisce un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice e un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 40 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 432 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 672 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

d. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Services fornisce 1.080 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi e il Programma AVP One-point per 12 mesi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 64 ore al mese per 12 mesi di servizi forniti in remoto che includono la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale e i servizi di scienza dei dati. Il programma AVP One-point fornisce 10 ore di servizio di supporto personalizzato fornito in

remoto con un contatto designato. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

e. **IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service**

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services fornisce 232 ore di servizi continuativi di best practice e di analisi per 12 mesi. Offre un controllo approfondito dello stato fornito in remoto dall'analista per 40 ore e un servizio continuativo fornito in remoto per 16 ore al mese per un periodo di 12 mesi, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

f. **IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service**

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Services fornisce 520 ore di servizi continuativi di best practice e di analisi per 12 mesi. Offre un controllo approfondito dello stato fornito in remoto dall'analista per 40 ore e un servizio continuativo fornito in remoto di 40 ore al mese per un periodo di 12 che include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

g. **IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service**

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Services fornisce 928 ore di servizi continuativi di best practice e di analisi per 12 mesi. Offre un controllo approfondito dello stato fornito in remoto dall'analista per 40 ore e un servizio continuativo fornito in remoto di 40 ore al mese per un periodo di 12 che include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente, l'analisi dell'impatto aziendale, i servizi di scienza dei dati e il programma AVP One-point fornisce 10 ore di servizi di supporto personalizzato forniti in remoto, con un contatto denominato. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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 scadenza.

In caso di 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.

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 almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud include il Software di Abilitazione che il Cliente dovrà utilizzare solo in associazione con l'utilizzo del Servizio Cloud, per tutto il periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud. Qualora il software di abilitazione dovesse contenere il codice di esempio, il Cliente potrà creare opere derivate del codice di esempio per utilizzarle all'interno del Servizio Cloud. Se il software di abilitazione è accompagnato da un accordo di licenza separato, saranno applicate anche le condizioni di tale(i) Accordo(i), nei limiti stabiliti in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il Cliente è responsabile della rimozione del software di abilitazione alla scadenza o cessazione del Servizio Cloud.

8. Ulteriori Informazioni

8.1 Esclusione di informazioni concernenti dati sanitari personali

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi alle disposizioni HIPAA e non può essere utilizzato per la trasmissione o la memorizzazione di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

8.2 Conservazione dei Dati

Tutti i dati vengono memorizzati e rimossi in base a una finestra di tempo a scorrimento, costruita in base al concetto di "first in", "first out". I dati vengono memorizzati per un periodo di tempo impostato e quindi vengono eliminati quando la finestra di tempo scade. L'attivazione della finestra a scorrimento di conservazione dei dati ha inizio non appena i dati iniziano a scorrere nel sistema ed è aggiornata quotidianamente.

Acquistando un abbonamento all'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud, al Cliente viene assegnata una quantità specifica di archiviazione dati in base alla relativa titolarità di MI mensile. Tale assegnazione di storage è disponibile per il Cliente all'interno della relativa soluzione IBM Tealeaf CX on Cloud. Se il Cliente supera lo storage assegnato deve rientrare nel limite di storage assegnato eliminando gli eventi, le dimensioni e i report obsoleti. Se il Cliente non esegue questa operazione entro 30 giorni, il relativo periodo di conservazione dei dati sarà ridotto, al fine di contabilizzare l'aumento di storage.

8.3 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 che i propri dati non vengano utilizzati per tali scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: