

### IBM Silverpop Engage

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

IBM Silverpop Engage è una piattaforma di marketing digitale che supporta il marketing su tutti i canali e la gestione delle opportunità. Silverpop Engage utilizza i dati del Cliente ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare e gestire in tempo reale le interazioni personalizzate per conto del Cliente.

Un abbonamento IBM Silverpop Engage consente di accedere alle seguenti funzionalità:

- a. creazione e distribuzione di messaggi: un editor basato sul web che consente agli utenti di creare e modificare i contenuti dei messaggi, e fornisce un accesso veloce e diretto alla traccia, alla personalizzazione ed ai contenuti dinamici dei link.
- b. Segmentazione avanzata: funzioni di segmentazione che consentono agli utenti di identificare i contatti sulla base dei dati riguardanti il loro comportamento, le loro preferenze e il loro profilo.
- c. Messaggistica Multi-Channel: invio di messaggistica integrata sulla campagna, attraverso diversi canali, quali e-mail, social network, web e dispositivi mobili. Silverpop Engage include funzioni che assicurano l'integrazione dei punti di contatto del Cliente per permettere la trasmissione di un'esperienza coerente e personalizzata.
- d. Campagne automatizzate: utilizzo del software 'visual campaign builder' per la creazione di programmi di marketing, a partire da campagne con una semplice strategia a "goccia" fino a quelle complesse con svariati punti di contatto. Invia automaticamente i messaggi quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne effettua una, utilizzando campagne promozionali in base alla singola azione di ciascuna opportunità.
- e. Misurazione: classificazione dei clienti e di potenziali clienti in base a criteri di acquisto, caratteristiche socio-economiche e comportamenti quali le visite ai siti web, l'invio di moduli e l'interazione di messaggi o su componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. Quando i contatti raggiungono un determinato punteggio, le funzioni di automazione del marketing li instradano su percorsi appropriati.
- f. Tracciamento Web: consente di controllare come i contatti interagiscono online con il Cliente, ad esempio se utilizzano il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network, e utilizzare tali comportamenti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione comportamentale del Cliente.
- g. Pagine di destinazione e moduli web: progettazione e pubblicazione di pagine di destinazione e moduli web acquisendo le informazioni delle richieste che possono essere utilizzate per la creazione di pagine personalizzate.
- h. Reportistica: sono disponibili più di 80 report personalizzabili che coprono diversi canali di marketing, tra cui le campagne e-mail, i social network e i dispositivi mobili.
- i. Tabelle relazionali: memorizzano più linee di dati inerenti ad acquisti, partecipazione agli eventi, alle attività ed associano tali dati ad un singolo record, fornendo una vista olistica del Cliente. I dati raccolti possono essere utilizzati per interrogazioni e per la segmentazione, per il contenuto dinamico e per la personalizzazione dei messaggi.
- j. Gestione opportunità B2B: consente di gestire e valutare le opportunità, ed utilizza l'automazione per promuoverle e far sì che l'impegno del Cliente per il marketing venga massimizzato.
- k. Social: consente alle organizzazioni di condividere messaggi e-mail di marketing sui siti dei social network e di produrre report sui risultati, effettuare o pianificare post in concomitanza dell'invio di e-mail e di inserire un link ad una pagina "invia ad un amico" oppure di inserire un modulo "invia ad un amico" nel corpo del messaggio.

- I. Application Programming Interface (API): la Suite di API di Silverpop Engage è accessibile tramite i protocolli REST, SOAP ed XML ed utilizza protocolli web (HTTP POST, HTTPS, FTP, SFTP) e formati file (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Le richieste e le risposte in tempo reale vengono gestite tramite HTTP/HTTPS mentre i batch dei dati tramite FTP/SFTP.

Un abbonamento Silverpop Engage include 5 (cinque) domini di invio ed un (1) dominio host con marchio personalizzato e fino a dieci ambienti. I clienti con l'impegno di inviare più di 3 (tre) milioni di messaggi e-mail all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP (Internet protocol) dedicato.

## 1.1 Offerte di Abbonamento Opzionali

Ulteriori offerte di abbonamento opzionali sono disponibili ad un costo aggiuntivo:

- a. IBM Silverpop Engage Transact  
fornisce la possibilità di fornire messaggi transazionali in tempo reale, uno a uno, con marchio personalizzato, generati da trigger all'interno di email, moduli web, pagine di destinazione (landing page) o televendite. IBM Marketing Cloud Transact è un'architettura di invio dedicata, progettata per le esigenze specifiche di messaggi transazionali o attivati da trigger come, ad esempio, ricevute, notifiche, avvisi, itinerari e così via. Può essere collegato ad un sistema in-house di messaggi di attivazione. Nel prodotto sono inclusi un indirizzo IP ed un dominio personalizzato, il tracciamento dell'invio dei link e dei messaggi, la gestione dei messaggi rifiutati e delle risposte, il tracciamento riguardante la distribuzione, l'attività e le metriche di consegna dei messaggi.
  - I Clienti che sottoscrivono l'abbonamento a IBM Silverpop Engage – Database devono ottenere inoltre le titolarità per IBM Silverpop Transact for Engage – Database 1000 Digital Messages.
- b. IBM Silverpop Multi-Factor Authentication  
fornisce la funzionalità per supportare l'uso di un codice di autenticazione come requisito di accesso secondario, in aggiunta alla combinazione nome utente e password, per consentire l'accesso all'account Silverpop Engage attraverso il browser.
- c. IBM Silverpop Social Sign-in  
consente ad un'azienda di creare moduli web che offrono la registrazione tramite l'identità impostata su di un social network, invece della compilazione manuale dei campi del modulo. Social Sign-In si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Janrain. L'utilizzo della tecnologia Social Sign-in è soggetto a termini, condizioni e disponibilità dei rispettivi social network, acceduti mediante l'utilizzo di Social Sign-In e della sottostante tecnologia Janrain.
- d. IBM Silverpop Inbox Monitoring  
Consente al Cliente di effettuare una misurazione generale del traffico della casella di posta verso i grandi ISP (Internet Service Provider) e gli Inbox Provider in più regioni.
- e. IBM Silverpop Universal Behaviors  
fornisce l'integrazione a livello di eventi tra Silverpop Engage e le applicazioni con altre tecnologie. I dati e gli eventi caratteriali raccolti da queste applicazioni possono essere memorizzati in Silverpop Engage e sfruttati da funzioni quali programmi, valutazioni e query. Sono inclusi il supporto delle integrazioni con i prodotti IBM esistenti, tre flussi di dati per ulteriori integrazioni e 180 giorni di memorizzazione dati.
- f. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History  
fornisce 180 giorni aggiuntivi di memorizzazione dei dati degli eventi di IBM Silverpop Universal Behaviors. Si tratta di un componente aggiuntivo di IBM Silverpop Universal Behaviors per i Clienti che richiedono una memorizzazione dei dati superiore ai 180 giorni standard previsti da Universal Behaviors.
- g. IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream  
Fornisce un flusso di dati aggiuntivo per IBM Silverpop Universal Behaviors. Questa offerta è rivolta ai clienti che necessitano di un flusso di dati aggiuntivo oltre ai flussi di dati illimitati del prodotto integrato IBM e a tre flussi di dati aggiuntivi di terze parti o flussi di dati personalizzati disponibili con la licenza base di IBM Silverpop Universal Behaviors.

- h. IBM Silverpop Mobile Connector  
fornisce l'integrazione a livello di sistema tra Silverpop Engage e l'applicazione mobile del Cliente. L'integrazione consente di memorizzare all'interno di Silverpop Engage i dati raccolti dall'applicazione per dispositivi mobili e accessibili/utilizzati dalle funzionalità Engage come i programmi e le query, e di utilizzare i dati di Silverpop Engage all'interno dell'applicazione mobile.
- i. IBM Silverpop Web Analytics Integrations  
Fornisce l'integrazione tra Silverpop Engage (una Org) ed uno dei seguenti sistemi analitici web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.
- j. IBM Silverpop WebEx Integration  
Fornisce la funzionalità del prodotto Engage da utilizzare con un'istanza di Cisco WebEx. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare del traffico della.
- k. IBM Silverpop Citrix Integration  
Fornisce la funzionalità del prodotto Engage da utilizzare con un'istanza dei prodotti Citrix GoToWebinar, GoToMeeting o GoToTraining. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze Citrix.
- l. IBM Silverpop Transact Magento Integration  
Consente di instradare le relative email transazionali, generate da un'istanza di Magento tramite il servizio email transazionale Silverpop Transact. È richiesta inoltre una licenza per Magento che il Cliente deve acquistare separatamente dal fornitore.
- m. IBM Silverpop CRM Integration  
Consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente come, ad esempio, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. Questa offerta non include l'integrazione con Scribe. Se questo tipo di integrazione è necessaria, utilizzare l'offerta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- n. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe  
Consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe.
- o. IBM Silverpop Additional IP Address  
È il costo di un ulteriore indirizzo IP.
- p. IBM Silverpop Email Insights  
Consente al Cliente di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta su molteplici client di posta elettronica (inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo Gmail, Outlook, iPhone e Android), tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base agli specifici dispositivi ed ai client di posta elettronica utilizzati dai clienti, determinare il dispositivo preferito di ciascuno specifico destinatario di email e inviare contenuti mirati sulla base di questa preferenza, nonché aggiornare automaticamente i record a livello dei destinatari con ulteriori dati quali la geo-localizzazione, il tempo medio di impegno e il client di posta elettronica o dispositivo preferito. L'apertura di una email viene registrata ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.
  - (1) Silverpop Email Insights – Bronze  
Fornisce fino a 10 anteprime di email e consente di aprire 10.000 di email al mese
  - (2) Silverpop Email Insights – Silver  
Fornisce fino a 50 anteprime di email e consente di aprire 200.000 di email al mese

- (3) Silverpop Email Insights – Gold  
Fornisce fino a 500 anteprime di email e consente di aprire 2.000.000 di email al mese
- (4) Silverpop Email Insights – Platinum  
Fornisce fino a 1000 anteprime di email e consente di aprire 5.000.000 di email al mese

Inoltre, se le esigenze del Cliente superano il numero di anteprime di email o il numero di e-mail da aprire fornito con il pacchetto che il Cliente ha acquistato, il Cliente può aumentare la quantità per cui è autorizzato acquistando le offerte IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview o IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, quando applicabile.

q. IBM Silverpop Mobile Engage

Consente al Cliente di raccogliere i dati dalle applicazioni del proprio smartphone e inviare le notifiche push (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, iPhone, iPad e Android). La funzionalità include la capacità di inviare notifiche push personalizzate con azioni che gestiscono le attività con l'applicazione per smartphone del Cliente. Viene fornito un SDK che consente all'applicazione di inviare le notifiche, registrare il dispositivo e inviare gli eventi a Silverpop.

## 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Il presente Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'.

## 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 IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto 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 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 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 20 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% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
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 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 (trenta) 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, sistemi di supporto online, chat dal vivo e telefonicamente. 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	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> 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 (una) ora
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> 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:

- Accesso** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso è il diritto di utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità per l'Accesso al fine di utilizzare il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine.

- b. **Dispositivo Indirizzabile** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Dispositivo indirizzabile è un dispositivo in cui è installata un'applicazione che può essere indirizzata mediante il Servizio Cloud. Ciascuna installazione dell'applicazione che è possibile indirizzare mediante il Servizio Cloud è considerata un Dispositivo Indirizzabile. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Dispositivi Indirizzabili documentati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **Istanza dell'Applicazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Per ciascuna istanza di un'Applicazione collegata al Servizio Cloud è richiesta una titolarità Istanza dell'applicazione. Se un'Applicazione è composta da più componenti, ciascuno dei quali soddisfa uno scopo diverso e/o una base di utenti, e ciascuno dei quali può essere connesso al Servizio Cloud o da questo monitorato, ognuno di tali componenti viene considerato come Applicazione separata. Inoltre gli ambienti di test, sviluppo, staging e produzione di un'Applicazione sono considerati come istanze separate dell'Applicazione e ciascuno di essi ha una propria titolarità. Più istanze dell'applicazione all'interno di un singolo ambiente sono considerate istanze separate dell'Applicazione e ciascuna deve avere una titolarità. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Istanze dell'applicazione connesse al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- d. **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 totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- e. **Messaggio Elettronico** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Messaggi Elettronici gestiti o elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- f. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- g. **Evento** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine.
- h. **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 o nel Documento d'Ordine.
- i. **Identità Accreditata** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Identità Accreditata è una combinazione di un indirizzo IP e/o Dominio utilizzato per migliorare la distribuzione di email. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Identità Accreditate create per il Cliente all'interno del Servizio Cloud.
- j. **Migliaia di Record di Database** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Record di database è costituito da un insieme di campi all'interno di un database, correlati ad una singola entità ed accessibili come una singola unità. Ciascuna titolarità "Migliaia di record di database" rappresenta un migliaio di record di database. È necessario ottenere sufficienti titolarità "Migliaia di Record di Database" a coprire il numero totale di Record di database elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

## 5.2 Corrispettivi di SetUp e On-Demand

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine. IBM applicherà un corrispettivo di setup per il provisioning iniziale della parte Setup. Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand viene utilizzata dal Cliente in base alla tariffa stabilita nel Documento d'Ordine.

- a. **Setup di IBM Silverpop Additional Domain e di IBM Silverpop Additional Domain On Demand**  
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud affinché questo utilizzi un'ulteriore Identità Accreditata in aggiunta a quelle fornite con IBM Silverpop Engage.
- b. **Setup di IBM Silverpop CRM Integration**  
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud integrando un'istanza di una specifica istanza CRM con un singolo database Silverpop Engage.
- c. **Setup di IBM Silverpop Additional Environment e Setup On Demand di IBM Silverpop Additional Environment**  
Questo servizio fornisce ai clienti un'ulteriore organizzazione Silverpop Engage (il setup di un ambiente indipendente su Engage, di solito per aggiungere un'ulteriore società o reparto).
- d. **IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services**  
IBM Silverpop Engage Basic Onboarding Services è una combinazione di assistenza del processo di provisioning e la consulenza di prodotto che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare IBM Silverpop Engage. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 15 ore ed è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta IBM Silverpop Engage. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono l'assistenza del processo di provisioning, la configurazione e il setup, la consulenza sul prodotto e D & R.
- e. **IBM Silverpop Engage Onboarding Services**  
IBM Silverpop Engage Onboarding Services è una combinazione di assistenza del processo di provisioning e la consulenza di prodotto che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare IBM Silverpop Engage. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 30 ore ed è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta IBM Silverpop Engage. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono l'assistenza del processo di provisioning, la configurazione e il setup, la consulenza sul prodotto e D & R.
- f. **IBM Silverpop Engage Mobile Onboarding**  
Silverpop Engage Mobile Onboarding Services è un'offerta opzionale per gli abbonati Silverpop Engage che scelgono di trarre vantaggio dalla funzionalità Mobile Push. Questa offerta fornisce fino a 35 (trentacinque) ore di servizi in remoto che comprendono attività quali il setup, la consulenza, l'implementazione iniziale delle notifiche push e il test di accettazione. Questo servizio di 'onboarding' è disponibile anche per gli abbonati di IBM Marketing Cloud Standard e IBM Marketing Cloud B2B Standard.
- g. **Setup di IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) e Setup di IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand**  
Questo servizio fornisce un unico giorno di formazione di Silverpop Engage. Ogni giorno include fino a otto ore di teoria e pratica (tra cui più pause di breve durata e un'ora di pausa per il pranzo). L'ordine del giorno può essere personalizzato per coprire gli argomenti che il Cliente desidera conoscere. Il corso di formazione viene erogato attraverso un ambiente webinar o presso un struttura IBM autorizzata.
- h. **IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) Setup e IBM Silverpop Instructor Led Training (On Site) On Demand Setup**  
Questo servizio fornisce 1 (uno) giorno di 8 ore di formazione Silverpop Engage presso una struttura del Cliente. Ogni giorno include fino a otto ore di teoria e pratica (tra cui più pause di breve durata e un'ora di pausa per il pranzo). L'ordine del giorno può essere personalizzato per coprire gli argomenti che il Cliente desidera conoscere. Le spese di viaggio non sono incluse e saranno fatturate separatamente tramite l'Allegato (SOW).

- i. **Setup di IBM Silverpop Fast Start Setup**

Questo servizio fornisce fino a 15 ore di consulenza in remoto sul prodotto per il Cliente acquisito di Silverpop Engage. Fornisce il setup iniziale e una guida ampliata per la formazione, con incontri pianificati su diversi argomenti come ad esempio: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.
- j. **Setup di IBM Silverpop Fast Start Enterprise**

Questo servizio fornisce fino a 30 ore di consulenza in remoto sul prodotto per il Cliente acquisito di Silverpop Engage. Fornisce il setup iniziale e una guida ampliata per la formazione, con incontri pianificati su diversi argomenti come ad esempio: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore del programma devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.
- k. **Setup di IBM Silverpop Customer Enablement**

Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato della soluzione IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Questo servizio fornisce 50 ore aggiuntive di servizi gestiti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- l. **Setup di IBM Silverpop Managed Enablement**

Questo servizio fornisce fino a 150 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Questo servizio fornisce 250 ore aggiuntive di servizi gestiti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- m. **Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Bronze**

Questo servizio fornisce fino a 75 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- n. **Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Silver**

Questo servizio fornisce fino a 175 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.



- o. **Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Gold**  
Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di Silverpop Engage. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- p. **Setup di IBM Silverpop Managed Services – Bronze**  
Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- q. **Setup di IBM Silverpop Managed Services – Silver**  
Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- r. **Setup di IBM Silverpop Managed Services – Gold**  
Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- s. **Setup di IBM Silverpop IP Reputation Warm Up e IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand**  
Questo servizio prevede fino a 1 ora di chiamata di strategia con un esperto di posizionamento, fino a 25 ore di servizi forniti da remoto, in un periodo di 30 giorni, per eseguire l'incremento graduale del traffico ("ramp-up") di un singolo indirizzo IP utilizzato da IBM Silverpop Engage e 1 ora di chiamata di debriefing con un esperto di posizionamento. Sono previste fino a due e-mail non critiche e non sensibili all'orario, allo scopo di incrementare la reputazione (è necessario l'utilizzo di contenuto di gestione della posta adatto all'HTML autosufficiente). Questo servizio non garantisce l'inserimento nella white list o il ramp-up dell'indirizzo IP, poiché ciò dipende da molti fattori esterni.
- t. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services**  
Questo servizio prevede fino a 15 ore di consulenza sul prodotto fornita in remoto, incluso: il provisioning dell'account del dispositivo mobile; la formazione sulle funzionalità dei dispositivi mobili per i commerciali; fino a 1 ora di formazione sull'implementazione per gli sviluppatori; Domande&Risposte in base al prodotto tramite email, telefono o riunioni. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.
- u. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services**  
Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 20 ore di domande e risposte tramite email o telefono, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle due applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di un'ora di formazione tramite console remota per i rivenditori e la formazione sull'implementazione per gli sviluppatori. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

v. **IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino ad un massimo di 30 ore di domande e risposte tramite email o telefono, riunioni opzionali settimanali di 30 minuti, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle quattro applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di due ore di servizi sulla strategia delle campagne di notifiche push, fino ad un'ora di supporto per l'integrazione del software con il software IBM o di terzi compatibile con IBM Silverpop Engage Mobile. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

### **5.3 Corrispettivi Mensili Parziali**

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

### **5.4 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, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

Per un Servizio Cloud con il calcolo dei corrispettivi dei Messaggi Elettronici, IBM emetterà fattura al Cliente in base alla frequenza di fatturazione selezionata dal Cliente stesso per le titolarità del Messaggio Elettronico ordinate dal Cliente. L'utilizzo effettivo sarà misurato e i corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili qualora l'utilizzo effettivo dei messaggi superasse il numero totale dei messaggi autorizzati aggregati per un massimo di 12 periodi di misurazione mensili durante il periodo di abbonamento.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella POE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il periodo di abbonamento è superiore a 12 mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 periodi di misurazione mensili. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 periodi di misurazione mensili non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dei messaggi non supererà il numero totale di messaggi autorizzati aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

Se il periodo di abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un periodo di abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti in un abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di messaggi autorizzati aggregato.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del periodo di abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

a. **Esempio 1:**

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

b. **Esempio 2:**

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di tre anni e ha acquistato un milione di Messaggi Elettronici al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di messaggi prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Elettronici prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

## **6. Abbonamento ai Servizi Continuativi**

### **6.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono stabilire basi e procedure solide. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento strutturato continuativo facilitato da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 4 ore al mese.

### **6.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono accelerare le proprie capacità e competenze di email marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensata per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 7 ore al mese.

### **6.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services**

Questo servizio sarà eseguito da un consulente Silverpop per abilitare i partner. L'intento è quello di fornire le linee guida del prodotto che consentiranno di accelerare l'adozione delle funzionalità e procedure di automazione del marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che include le ore assegnate per fornire assistenza ai partner sui progetti del Cliente. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 12 ore all'anno.

### **6.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services**

Questo servizio fornisce fino a 15 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono.

### **6.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 30 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a due ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, fino a 5 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva.

### **6.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 40 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a quattro ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, risposte alle priorità dei ticket di assistenza, fino ad un massimo di due ore, (numero totale di ore all'anno) di supporto per consigli sul marketing stagionale, fino a 10 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva, riunioni settimanali opzionali di 30 minuti per l'orientamento sugli indicatori chiave delle prestazioni e sugli obiettivi di breve e lungo periodo delle applicazioni/notifiche push.

## **7. 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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente 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 non voler rinnovare 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 (novanta) giorni.

## **8. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)**

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento del Servizio Cloud.

## **9. Generale**

### **9.1 Lista di distribuzione**

Il Cliente non utilizzerà con il Servizio Cloud alcun elenco di distribuzione che contenga persone a cui non è stato concesso di essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere le comunicazioni da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate è espressamente proibito in tutti i casi. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di opt-out in ciascun messaggio.

### **9.2 Divieto di rivendita**

Il Cliente non potrà rivendere o fornire l'accesso al Servizio Cloud a terze parti (che non siano i dipendenti o i fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

### **9.3 Conservazione dei Dati**

Ne Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue: database (elenchi di contatti) e modelli, 450 giorni dall'ultimo utilizzo (i database e i modelli usati attivamente vengono conservati indefinitamente mentre il servizio è attivo); messaggi email, contenuti, dati delle email di tracciamento dei clic, modelli e database non utilizzati o inattivi - 450 giorni dalla data in cui viene inviato il messaggio; tracciamento web per visitatori noti o autenticati - 180 giorni; tracciamento web dei visitatori anonimi - 30 giorni (i record possono essere convertiti in "noti o autenticati" se l'identità dell'utente diventa nota entro 30 giorni); e Comportamenti universali - 180 giorni ("Periodo Conservazione dei Dati").

Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo l'interruzione o scadenza del Periodo di Abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

### **9.4 Avvisi relativi ai codici di Terze Parti**

Questi Servizi Cloud contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

### **9.5 Versioni non in lingua inglese**

Il Cliente comprende e accetta che per accedere e utilizzare qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, potrà utilizzare la funzionalità di un partner tecnologico terzo, translations.com, al fine di tradurre l'interfaccia utente. Quando si utilizza qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, l'interfaccia utente del Servizio Cloud può passare i dati del Cliente e qualsiasi contenuto accessibile attraverso l'interfaccia utente del Servizio Cloud decriptato tramite i sistemi translations.com dedicati al Servizio Cloud per lo scopo di tradurre l'interfaccia utente su richiesta del Cliente.

### **9.6 Servizi di Setup della Formazione eseguita dall'Istruttore**

Se il Servizio di Setup della Formazione eseguita dall'Istruttore è progettato per essere eseguito presso la sede del Cliente, il Cliente è responsabile di fornire un'aula di formazione adeguata per il numero di studenti, dotata di un numero adeguato di prese di alimentazione elettrica, un proiettore ed una lavagna magnetica e/o a fogli e di connessioni agli ambienti ed ai sistemi necessari, inclusa la connettività Internet, se richiesta.

Se il Servizio di Setup della Formazione eseguita dall'Istruttore viene eseguito presso una struttura IBM, il Cliente conviene e riconosce che ad IBM sarà consentito utilizzare risorse globali (personale che lavora a qualsiasi titolo localmente e in tutto il mondo) per il provisioning del Servizio di Setup della Formazione.

#### **9.6.1 Responsabilità del Cliente**

La corretta esecuzione dei Servizi da parte di IBM dipende dalla misura in cui il Cliente gestisce ed adempie alle proprie responsabilità, come specificato di seguito, senza alcun onere per IBM. Eventuali ritardi nell'adempimento di queste responsabilità possono incidere sulla capacità di IBM di completare i Servizi di Setup della Formazione. Il Cliente provvederà a:

- a. fornire a IBM, se necessario, l'indirizzo e i dettagli dell'aula della sede di formazione;

- b. se applicabile, fornire un accesso protetto, uno spazio per ufficio appropriato, arredi, mobili, connessione ad alta velocità ad Internet e altre strutture per il personale tecnico di IBM quando si trova presso la sede del Cliente; e
- c. a meno che le strutture non siano fornite da IBM, essere responsabile dell'archiviazione e deposito protetto di tutto il software e l'hardware di proprietà di IBM presso le proprie strutture e garantire che tutte le aule siano costantemente chiuse.

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"; "Responsabilità del Cliente".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: