

IBM Marketing 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 della Transazione separati.

1. Servizio Cloud

IBM Marketing Cloud è una piattaforma di marketing digitale che utilizza i dati del Cliente, gli approfondimenti analitici, automatizzando le interazioni tra diversi canali. L'offerta IBM Marketing Cloud include i seguenti pacchetti e servizi basati sulle soluzioni che mappano le esigenze del commerciale per semplificare il processo di acquisto:

- IBM Marketing Cloud Standard – Aiuta i commerciali a comprendere meglio il comportamento del cliente e a fornire interazioni personalizzate con tassi di conversione più elevati.
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Aiuta i commerciali ad acquisire, presentare e alimentare le trattative, al fine di allineare meglio il marketing con le vendite per far crescere il fatturato.
- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning – Aiuta il budget e la pianificazione dei commerciali con un'applicazione che si collega ai sistemi di marketing, CRM (customer relationship management) ed ai sistemi finanziari.

1.1 IBM Marketing Cloud Standard

Un abbonamento IBM Marketing Cloud Standard fornisce le seguenti funzionalità:

- Database di Marketing: raccolta dei dati complessivi del Cliente in un'unica fonte e utilizzo dei dati per condurre campagne automatizzate e comunicazioni personalizzate.
- Segmentazione: utilizzo dei dati riguardanti il comportamento, il profilo, le preferenze e altro, per eseguire query e circoscrivere il proprio pubblico di destinazione. Facoltativamente, integrare queste query di segmentazione con le proprie strategie di marketing per fornire un forte coinvolgimento, contenuti personalizzati per il proprio pubblico di destinazione.
- Programma di creazione dei contenuti: un editor intuitivo, basato su web consente al Cliente di creare e modificare i contenuti nell'applicazione, con accesso 'point-and-click' alle funzionalità come, ad esempio, il tracciamento dei link, la personalizzazione, i contenuti dinamici ed altro.
- Contenuti dinamici: creare messaggi direttamente all'interno del corpo del messaggio che sono pertinenti e specifici per ciascun cliente, utilizzando un'interfaccia intuitiva 'point-and-click'.
- Test A/B: inviare email di test per verificare l'oggetto, dagli elementi del nome o del contenuto; scoprire quale elemento ottiene la migliore risposta e inviare le email più performanti ai contatti.
- Email: creare e inviare email con contenuti pertinenti e coinvolgenti.
- Mobile Push: consegnare messaggi personalizzati combinando i dati delle app per dispositivi mobili con informazioni di tipo 'rich' del profilo del consumatore.
- Condivisione Social: condivisione dei messaggi di email marketing sui siti di social network e produzione dei risultati dettagliati dei report.
- Pagina di destinazione: accesso 'point-and-click' per creare pagine specifiche per campagne e moduli web personalizzati.
- Dati analitici comportamentali: manipolare i risultati della posta per identificare le tendenze e i segmenti di destinazione dei clienti; definire i segmenti dei clienti e selezionare le metriche per creare schede trasversali e report di tabella, e quindi manipolare i report aggiungendo o rimuovendo campi, modificando le metriche, classificando e ordinando le colonne.
- Report sulle campagne: creare informazioni aggregate e dettagliate della reportistica riguardanti le email inviate ai clienti. La reportistica delle metriche include le aperture, conversioni, supporti di tipo 'rich', inoltri e accesso dei dati relativi al flusso di clic.

- Email Insights: consente agli utenti di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta elettronica su diversi client di posta elettronica, tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base ai dispositivi specifici e ai client di posta elettronica utilizzati dai Clienti. Nell'abbonamento sono incluse 200.000 aperture di email. 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. Nell'abbonamento sono incluse 50 anteprime di email. 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. 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 acquistato, è possibile espandere la quantità per cui si è autorizzati acquistando IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens in incrementi di 100.000 per ciascun Evento, quando applicabile.
- IBM Marketing Cloud Orientation: è un pacchetto di base di formazione per IBM Marketing Cloud. Fornisce una descrizione di alto livello delle funzioni e funzionalità Marketing Cloud insieme ad una introduzione al Modello di Coinvolgimento del Cliente. Il pacchetto di orientamento è incluso in un abbonamento iniziale a Marketing Cloud e deve essere completato prima di avviare il servizio di 'onboarding' richiesto. Viene fornito come offerta self-service e include registrazioni video e basate su web.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta del Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. Cinque (5) Utenti Autorizzati;
- b. Dieci (10) programmi attivi;
- c. 250 mila interazioni marketing che includono messaggi email e messaggi 'mobile push'. Se sono richieste ulteriori Interazioni Marketing, il Cliente deve acquistare le titolarità per IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions in incrementi di 1000 per ciascun Evento; e
- d. 200 mila Aperture Email Insights.

1.2 IBM Marketing Cloud B2B Standard

Un abbonamento IBM Marketing Cloud B2B Standard fornisce le seguenti funzionalità:

- Tutte le funzionalità all'interno dell'offerta IBM Marketing Cloud Standard
- Automazione del Marketing
- Alimentazione delle trattative: creare campagne di marketing attraverso il programma 'visual campaign builder'; inviare messaggi automatizzati o utilizzare un programma di alimentazione quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne esegue una.
- Modello unico di valutazione: valutazione di clienti e potenziali clienti in base a criteri di acquisto, dati socio economici e comportamenti quali le visite ai siti web, invio di moduli e interazione di messaggi o secondo componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. In base alla valutazione, le funzioni di automazione del marketing instradano i clienti e i potenziali clienti su percorsi appropriati.
- Moduli di avanzamento: ridurre l'abbandono dei moduli e creare un profilo dei contatti, nel corso del tempo, con moduli di avanzamento web che mostrano diverse domande ogni volta che un contatto visita un sito web o una pagina di destinazione.
- Tracciamento Elettronico dei Comportamenti: consente di controllare in che modo i contatti interagiscono online con il Cliente, utilizzando ad esempio il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network. Utilizzare questi eventi di tracciamento dei comportamenti web dei clienti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione del comportamento.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite e Sugar CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta del Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. Cinque (5) Utenti Autorizzati;
- b. Dieci (10) programmi attivi;
- c. Un (1) modello di valutazione;

- d. 50.000 record di database; e
- e. 200 mila Aperture di Email Insights.

1.3 IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning

Marketing Cloud – Budget and Expense Planning è offerto da Allocadia, un partner terzo di IBM che è possibile acquistare per essere utilizzato con Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage o IBM Campaign. Un abbonamento IBM Marketing Cloud B2B Standard fornisce le seguenti funzionalità:

- Pianificazione: creare e condividere i piani per allineare la strategia aziendale, prevedere il ROI e l'impatto del fatturato.
- Budget: creare e gestire budget globali in qualsiasi valuta senza sprechi, fogli di calcolo scollegati sia globali, regionali o incentrati sul prodotto.
- Prestazioni: visualizzare, analizzare e ottimizzare la spesa; prendere decisioni più intelligenti quando si collegano piani e budget ai dati finanziari e di marketing del CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta del Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato

- Cinque (5) Utenti Autorizzati; e
- Un (1) Connector.

IBM Marketing Cloud Budget e Expense Planning Additional Users possono essere acquistati se il Cliente richiede ulteriori Utenti Autorizzati al di là di quanto previsto con il servizio di base. IBM Marketing Cloud Budget e Expense Planning Additional Connector possono essere acquistati se il Cliente richiede ulteriori 'Connector' al di là di quanto previsto con il servizio di base.

1.4 Offerte di Servizi di Setup

- L'offerta IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services è una combinazione di provisioning e formazione che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno dell'offerta Marketing Cloud Standard. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta Marketing Cloud. Un consulente dei 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 basate su web registrate. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- L'offerta IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services è una combinazione di provisioning e formazione che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno dell'offerta Marketing Cloud B2B Standard. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta Marketing Cloud B2B Standard. Un consulente dei servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare le organizzazioni attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione basate su web registrate. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- L'offerta Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services è un servizio di formazione progettato per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno dell'offerta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con l'acquisto dell'offerta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Un consulente dei servizi di formazione viene assegnato per guidare le organizzazioni nell'utilizzo dei report migliorati e nella personalizzazione dei dashboard attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione basate su web registrate. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.

2. Descrizione della Sicurezza

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

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico 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 di uno 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 rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; configurazioni di sistema o piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile sulla base della 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 durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	10%
Meno di 97,000%	20%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

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

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni – 50 minuti di Tempo di Fermo = 42.150 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,884% di disponibilità in un mese contrattuale
43.200 minuti totali	

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 viene incluso con il Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

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

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento della Transazione:

- a. **Accesso** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso rappresenta il diritto di utilizzare il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- b. **Evento** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. 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 nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- c. **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 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 della Transazione.
- d. **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.

- e. **Connessione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo per il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione del Cliente.
- f. **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 (Proof of Entitlements) del Cliente o nel Documento della Transazione.

5.2 Corrispettivi di Setup

Un corrispettivo iniziale per il setup una tantum viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione. In base all'offerta di base del Servizio Cloud selezionato, il corrispondente servizio di setup obbligatorio fornirà al Cliente l'utilizzo dell'offerta del Servizio Cloud selezionato. I servizi di setup disponibili sono i seguenti:

- IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up
- IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services Engagement One-Time Set Up

Il seguente servizio di setup sarà addebitato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione quando vengono ordinate le titolarità Utente Autorizzato per IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Onboarding Services Engagement Set Up

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

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

5.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, al Cliente verrà fatturata un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento della Transazione.

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 fino a quando l'utilizzo effettivo dell'interazione non supererà il numero totale di interazioni autorizzate aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

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.

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 interazioni autorizzate aggregato.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato 10 ulteriori Utenti Autorizzati in base alla titolarità IBM Marketing Cloud Additional User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata 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 10 ulteriori Utenti Autorizzati in base alla titolarità IBM Marketing Cloud Additional User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata 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 attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo al Cliente verrà fatturata 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.

5.5 Corrispettivi 'Pay Per Use'

Il Cliente può utilizzare l'offerta IBM Marketing Cloud Standard misurata in base a 1.000 Eventi, IBM Marketing Cloud B2B Standard misurata in incrementi di 10.000 Record di Database, e IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens misurata in incrementi di 100.000 Eventi in base alla tariffa 'pay per use'. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per la quantità di Eventi o Record di Database, quando applicabile, utilizzati ogni mese in base alla tariffa specificata nel Documento della Transazione.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla fine del periodo.

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

7. 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.

8. Disposizioni Generali

8.1 Elenco 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.

8.2 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.

8.3 Conservazione dei Dati

Nei Servizi Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue: contenuti e messaggi e-mail, modelli e database non utilizzati o inattivi – 450 giorni; traccia web dei visitatori noti – 180 giorni; traccia web dei visitatori anonimi – 30 giorni; e Universal Behaviors – 180 giorni (il "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, ed in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato correlato del Cliente, 30 giorni dopo la scadenza o l'interruzione del periodo. Il Cliente conserverà copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

8.4 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.

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".

Firma e timbro del Cliente

Data: