

### IBM Commerce Insights

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. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights è una soluzione che aiuta gli utenti delle aziende delle piattaforme IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 o basato su WebSphere Commerce sul Servizio Cloud) per prendere decisioni migliori e più informate in base ai dati analitici e aziendali. L'offerta Commerce Insights fornisce all'utente viste di dati web analytics, dati di inventario e i dati del piano di vendita nel contesto del catalogo del relativo archivio e del sito online. L'offerta Commerce Insights consente all'utente aziendale di intervenire direttamente per eseguire le proprie tattiche commerciali nella propria piattaforma IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights fornisce le opzioni di data feed e di caricamento file per diverse origini dati, inclusi:

- feed informazioni sul prodotto e sulla categoria dell'istanza di authoring WebSphere Commerce o Commerce on Cloud
- feed per i dati di inventario provenienti dal sistema dell'inventario
- caricamento file per i dati del piano di vendita per prodotti e categorie
- dati web analytics provenienti da IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights include i componenti di IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics è una soluzione che consente ai Clienti di tenere traccia dei visitatori web che interagiscono con i loro siti web e fornisce i report e gli indicatori principali delle prestazioni (denominati anche "KPI") in base alla raccolta di questi dati. I dati sono raccolti per il Servizio Cloud tramite le Chiamate Server. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Client ID. Questi dati contrassegnati vengono successivamente elaborati dal Servizio Cloud per generare report che vengono resi disponibili tramite l'interfaccia utente del Servizio Commerce per migliorare la conoscenza dei comportamenti del visitatore.

Per il servizio IBM Digital Analytics, al Cliente sarà fornito un numero appropriato di Client ID non superiore a 10, senza alcun costo aggiuntivo. I 10 Client ID possono essere singoli ID autonomi; oppure, in un ambiente con più siti, i 10 Client ID possono essere una combinazione di ID principali e secondari globali (dove gli ID secondari eseguono il roll-up verso un ID principale globale per la reportistica aggregata).

I componenti IBM Digital Analytics inclusi in IBM Commerce Insights forniscono la raccolta e la conservazione dei dati per ciascun sito/Client ID. I "Dati del Report Standard" archiviati, composti dai report delle best practice generati dai dati non elaborati, vengono automaticamente elaborati ogni notte senza il setup del Cliente. Il Servizio Cloud Service deve archiviare i Report Standard del Cliente per ventisette (27) mesi a rotazione.

Il Cliente può scegliere di utilizzare IBM Digital Analytics Digital Data Exchange per contrassegnare il sito. Digital Data Exchange è una soluzione che fornisce al Cliente una singola interfaccia per la configurazione e la distribuzione di tag di pagine mobili e di siti Web. Digital Data Exchange consente al Cliente di gestire i tag IBM e dei Business Partner IBM da distribuire su un sito mobile o sito web del Cliente. L'interfaccia utente di Digital Data Exchange fornisce un controllo diretto sul processo di utilizzo tag, offrendo agli utenti la capacità di definire tag di pagine e gruppi di pagine in base a una serie di regole che determinano l'esecuzione dei tag. I Clienti di Digital Data Exchange possono gestire la distribuzione attuale e precedente dei tag IBM, dei tag dei Business Partner IBM e di codice proprietario o JavaScript personalizzati su più ambienti.

#### 1.1 Componenti Aggiuntivi Opzionali

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** è una soluzione di un componente aggiuntivo che consente agli utenti aziendali di avere dati immediatamente disponibili e congruenti per accedervi e visualizzarli tramite IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics trasforma i dati web

analytics provenienti da IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service e automatizza il caricamento dei dati nel servizio IBM Watson Analytics del Cliente per conto del Cliente.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service fornisce una configurazione di data feed ed un modulo di attivazione che consente al Cliente di specificare e pianificare direttamente un'esportazione giornaliera dei dati che include i dati non elaborati del Cliente disponibili nel Servizio Cloud. L'erogazione dell'esportazione dei dati è composta da più file (selezionati dal Cliente) di un formato definito che contengono informazioni specifiche su ogni pagina, prodotto, archivio, ordine, registrazione visualizzate dai Visitatori ed altre attività tracciate del giorno precedente. L'uso dell'interfaccia utente IBM Digital Analytics Import è fornito per configurare il modulo di importazione Digital Data Feed.

L'abbonamento ai servizi IBM Watson Analytics Personal Edition o IBM Watson Analytics Professional Edition deve essere acquistato separatamente.

## 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 inoltrare 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 a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre 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 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: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

## 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, telefono e un sistema di ticket online. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico 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) un'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:

- a. **Utente Attivo** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Utente Attivo è l'unica persona che ha accesso al Servizio Cloud in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo) e tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Attivi che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, nei casi in cui venga fornita più di un'istanza tenant del Servizio Cloud, è necessario avere le titolarità Utente Attivo separate per ciascuna istanza tenant del Servizio Cloud.

- b. **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 ciascuna Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo 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 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.

## 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 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.

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: