

IBM Customer Experience Analytics

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" include i contraenti, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo e la PoE applicabili (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition ("Basics Edition") è progettato per i professionisti di applicazioni per dispositivi mobili per autoimplementare le funzionalità comportamentali e di usabilità delle funzionalità principali di Analisi dell'Esperienza Utente (Customer Experience Analytics) con diverse linee guida. Questa edizione, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- fino a 100.000 Eventi CX
- Titolarità fino a 5 (cinque) utenti autorizzati
- 12 (dodici) mesi di conservazione dati dei report sul comportamento
- 2 (due) giorni di conservazione di replica delle sessioni
- 30 (trenta) giorni di conservazione usabilità dati
- Autorizzazione per accedere ad un forum di Supporto

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition Data Center Availability

Il data center Basics Edition si trova all'interno dell'Unione Europea. Se il Cliente desidera modificare i data center Basics Edition (una volta disponibile), è necessario acquistare una nuova titolarità e il Cliente è l'unico responsabile della migrazione delle proprie configurazioni. La migrazione dei dati Basics Edition tra data center non può essere effettuata.

1.1.2 Esclusioni Basics Edition

L'abbonamento per IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition esclude le seguenti risorse e servizi:

- Service Level Agreement (Riferimento nell'articolo 3. Service Level Agreement)
- Supporto tecnico (Riferimento nell'articolo 4. Supporto tecnico)
- Setup, mese parziale e corrispettivi di sovrapprezzo (Riferimento nell'articolo 5. Titolarità e Informazioni sulla Fatturazione)

1.2 IBM Customer Experience Analytics Standard

IBM Customer Experience Analytics Standard ("Standard Edition") è una soluzione che consente al Cliente di visualizzare i percorsi su tutti i canali che i relativi visitatori intraprendono su dispositivi, canali e punti di contatto. Il Servizio Cloud include tre funzionalità principali:

- l'analisi digitale che consente ai Clienti di tracciare i visitatori web che interagiscono con i loro siti web e fornisce i report e gli indicatori chiave delle prestazioni in base alla raccolta di questi dati. I dati vengono raccolti per il Servizio Cloud in seguito a un evento contrassegnato, avviato da un visitatore monitorato con un Entity ID. Tali dati aggiunti vengono successivamente elaborati dal Servizio Cloud per generare report che vengono resi disponibili tramite l'interfaccia utente del Servizio Cloud per migliorare la conoscenza dei comportamenti del visitatore.
- L'analisi del comportamento e dell'usabilità aiuta i Clienti a conoscere e migliorare l'esperienza dei relativi visitatori mediante l'analisi di problemi comportamentali e di usabilità, incluse le interazioni delle applicazioni, le informazioni dei dispositivi e il contenuto degli utenti che vengono acquisiti e inviati al Servizio Cloud.
- L'analisi del percorso raccoglie i dati dagli eventi nell'analisi digitale, nell'analisi comportamentale e nell'analisi dell'usabilità. L'accesso a questi eventi viene effettuato tramite le API IBM Universal Behavior Exchange. Altri eventi esterni al Servizio Cloud possono essere utilizzati nella reportistica una volta che il Cliente ha collegato i dati in IBM Universal Behavior Exchange. L'analisi del

percorso elabora i dati dell'evento e dell'utenza ricevuti da IBM Universal Behavior Exchange per generare i dashboard, le viste e i report del percorso del Servizio Cloud.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud
- Titolarità per la conservazione dei dati del report web analytics per 800 giorni, 460 giorni di dati del report sul comportamento, 7 giorni di replica della sessione e 30 giorni di dati relativi all'usabilità

1.2.1 Nel canone di abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- in base alla valutazione di IBM, al Cliente saranno forniti 50 Client ID al fine di soddisfare le relative esigenze di analisi digitale. Client ID aggiuntivi, oltre ai 50 forniti, sono soggetti ad ulteriori corrispettivi.
- Una serie di report di analisi digitale che è possibile adattare a cinque diversi settori industriali verticali: Contenuto, Contenuto/Commerce, Servizi Finanziari, Viaggi o Vendita al Dettaglio. Questi report possono essere ulteriormente personalizzati all'interno di viste che rappresentano variazioni dei report pronti all'uso. Il Cliente può creare report ad-hoc per creare nuovi report rispetto ai dati di analisi digitale raccolti.
- 4 (quattro) finestre di attribuzione marketing a ritroso per ciascun Client ID. Il Cliente può regolare le impostazioni (durata della finestra e logica di attribuzione) per 3 (tre) finestre nonostante le impostazioni di una (1) delle finestre siano state fissate per la durata di un 1 giorno e in base alla logica di attribuzione dell'ultimo clic.
- IBM Digital Analytics Benchmark, quando applicabile, per Client ID
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, quando applicabile, per Client ID
- IBM Digital Analytics Import, quando applicabile, con i moduli standard di importazione dei dati (File di Definizione della Categoria, Report dei Prodotti Enterprise e Metriche di Previsione)
- IBM Digital Analytics Export, quando applicabile, per Client ID
- IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, quando applicabile, per Client ID. Può essere applicato un canone di migrazione.
- I "Dati del Report" memorizzati per ciascun Client ID includono report standard, report e dashboard specificati ad hoc che il Servizio Cloud elabora. Il Servizio Cloud archiverà i Report Explore del Cliente per ventisette (27) mesi continuativi. Questo 'roll-off' del report influirà anche sulle viste di report personalizzati. Nota: i dati ed i segmenti delle metriche del fatturato (Top Line Metrics) saranno conservati per la durata del Periodo di Abbonamento.

1.2.2 IBM Customer Experience Analytics Test Client IDs for digital analytics functionality

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

Gli abbonati IBM Digital Analytics il cui Periodo di Abbonamento immediatamente precedente era relativo a IBM Digital Analytics SD avranno accesso continuo alle funzionalità standard IBM Digital Analytics disponibili con IBM Digital Analytics SD fino a quando si verificherà una delle seguenti situazioni (a) la scadenza o il recesso dall'abbonamento del Cliente di IBM Customer Experience Analytics o (b) il ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics da parte di IBM. Questo accesso continuo sarà effettuato tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics. I Clienti in possesso di titolarità di abbonamenti correnti per ulteriori Crediti del Report Explore, Segmenti del Report di Analisi Digitale o Finestre di Attribuzione

tramite parti esplicite di servizi aggiuntivi, avranno accesso continuo a tali funzionalità allo stesso livello di titolarità fino a quando non si verificherà una delle seguenti situazioni (a) la scadenza o il recesso dall'abbonamento IBM Customer Experience Analytics del Cliente o (b) il ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics da parte di IBM. In particolare, i Segmenti del Report e le Finestre di Attribuzione supplementari rimarranno accessibili nell'interfaccia IBM Digital Analytics e i clienti saranno in grado di creare report illimitati definiti dall'utente, mediante l'interfaccia utente IBM Customer Experience Analytics.

Eventuali servizi aggiuntivi di Analisi Digitale precedentemente forniti su licenza (ad esempio, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, ecc.) che il Cliente sceglie di mantenere nel relativo rinnovo contrattuale di Customer Experience Analytics rimarranno come titolarità separate ma continueranno, inoltre, ad essere ininterrotti e non richiedono alcuna modifica dell'implementazione.

IBM Universal Behavior Exchange è un prerequisito tecnico per IBM Customer Experience Analytics. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.3 Funzionalità opzionali

1.3.1 IBM Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

I servizi Session Data Retention Extension offrono al Cliente l'opzione di conservare elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Session Replay Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti alla conservazione per 7 giorni dei dati della replica della sessione base di IBM Customer Experience Analytics:

- 7 giorni aggiuntivi
- 14 giorni aggiuntivi
- 21 giorni aggiuntivi
- 49 giorni aggiuntivi
- 77 giorni aggiuntivi
- 105 giorni aggiuntivi

1.3.2 IBM Digital Analytics Suite

L'abbonamento a IBM Digital Analytics Suite include l'accesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.

a. IBM LIVEmail

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

b. IBM Digital Analytics Lifecycle

Una soluzione che consente ai Clienti di eseguire report che valutano se i visitatori del sito hanno raggiunto importanti traguardi di coinvolgimento nel sito per un periodo di tempo prolungato (fino a 400 giorni).

c. IBM Digital Data Feed

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

d. IBM Digital Analytics Multichannel

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

- Importazione multicanale
- Importazione dei Campi di Registrazione dei Visitatori
- Importazione delle Estensioni dei Dati. Il numero di importazioni di Estensione dei Dati autorizzate per Client ID è specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

1.4 Servizi continuativi

1.4.1 IBM Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service

Customer Experience Analytics AVP One-Point Ongoing Service è un servizio in abbonamento fornito in remoto, che include 10 ore al mese di servizi di supporto personalizzati all'interno di ciascuna titolarità. Fornisce un servizio di supporto personalizzato con un unico punto di contatto tecnico per il supporto di Customer Experience Analytics. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà contemporaneamente all'abbonamento Customer Experience Analytics.

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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può fare una valutazione riguardo all'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

- la crittografia dei dati in transito dal browser o dispositivo mobile dell'utente verso il Servizio Cloud
- la crittografia dei dati 'dormienti' all'interno del Servizio Cloud
- la possibilità per il Cliente di implementare il blocco dei dati personali o sensibili sul punto di acquisizione nel browser o applicazione
- la possibilità per il Cliente di implementare il blocco o la protezione (masking) sul server all'interno di IBM Customer Experience Analytics
- regole ferree sulle password aziendali
- crittografia dei dati di esportazione, in transito dal Servizio Cloud alla sede specificata dal Cliente
- possibilità per il Cliente di bloccare i dati personali o sensibili per essere acquisiti e memorizzati nel Servizio Cloud
- possibilità per il Servizio Cloud di proteggere (mask) dalla visibilità punti di dati personali come, ad esempio, l'indirizzo IP

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e IBM Customer Experience Analytics. Il Servizio Cloud non esegue la crittografia del contenuto 'dormiente' quando in attesa della trasmissione dei dati.

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM su Privacy Shield, disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato 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 (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con 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 risarcimento)
< 99,9%	2%
< 98%	5%
<97%	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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel 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	
= 42.700 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

4. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, un sistema di supporto online, telefono, chat e un sistema di reportistica dei problemi online. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che fornisce le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	Inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 1 (una) 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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **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 nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, un Evento è un Evento inerente all'Esperienza del Cliente (Evento CX, Customer Experience Event). Gli Eventi CX sono eventi osservati in un "punto nel tempo" associati al Cliente e agiscono come una misurazione unificata per il Servizio Cloud.

Possono essere intesi come fatti associati ad un valore di dimensione temporale che definisce "quando" si verifica l'evento (di solito, almeno una data, se non è disponibile la data/ora). Ci sono tre tipi di Eventi CX per la Standard Edition: un Evento Percorso, un Evento Comportamento o un Evento Digitale.

- (1) L'Evento Percorso è un'interazione marketing o un evento ricevuto tramite le API direttamente nel Servizio Cloud associati ad un Entity ID univoco, una registrazione data/ora o un nome/descrizione. Un Milione di Eventi CX è uguale a quattro Milioni di Eventi Percorso.
- (2) Un Evento Comportamento è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad esempio, una coppia di richiesta e risposta ["Hit"] su http o https) o di altro tipo. Un Milione di Eventi CX è uguale ad un Milione di Eventi Comportamento.
- (3) Un Evento Digitale è definito come una Chiamata Server. Un MSC (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. Un Milione di Eventi CX è uguale a cinque Milioni di Eventi Digitali.

È necessario ottenere Milioni di Eventi CX sufficienti a coprire il numero di eventi elaborati durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

Un Evento CX per la Basics Edition è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud a livello di rete (ad esempio, una coppia di richiesta e risposta ["Hit"] su http o https) o di altro tipo.

- b. **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 a coprire ciascun Impegno.

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 d'Ordine.

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 abbonamento annuale del Cliente supera di 12 (dodici) volte la titolarità specificata nella PoE o nel Documento d'Ordine, al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento d'Ordine.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud è soggetto a rinnovo automatico, 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 disdetta 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 solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato del Servizio Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

7.2 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue: i dati del report web analytics per 800 giorni; i dati del report sul comportamento per 460 giorni; i dati di replica della sessione per 7 giorni; e i dati di analisi dell'usabilità per 30 giorni ("Periodo di 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 la cessazione o scadenza del periodo di abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

7.3 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio Cloud, trasmette del contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud ad un sito web di terzi, il Cliente e l'Utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del contenuto purché tale interazione avvenga esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

7.4 IBM Digital Analytics Benchmark Service

IBM Digital Analytics Benchmark Service è una parte standard del Servizio Cloud, la partecipazione è facoltativa. Il Cliente può decidere di non partecipare contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. Il Cliente riconosce che al fine di poter fornire eventuali Servizi di Benchmark, IBM deve preparare, accedere, elaborare e analizzare i Dati di Riepilogo relativi ai Clienti IBM e utilizzare i Dati di Riepilogo del Cliente per popolare i dati aggregati utilizzati in ciascun Servizio IBM Benchmarking. IBM non diffonderà ad alcuno, né renderà pubblici i Dati di Riepilogo del Cliente che identifichino il Cliente o i propri marchi di prodotto o marchi registrati, né ad alcun Visitatore. Fermo restando quanto precede, relativamente alla fornitura di Servizi IBM Benchmarking, nulla di quanto previsto nel presente Accordo è teso a limitare IBM: (i) dall'aggiungere i Dati di Riepilogo del Cliente ad altri Dati di Riepilogo del Cliente per creare il pool di Dati Aggregati, utilizzare i Dati di Riepilogo del

Cliente per accedere a o analizzare i Dati Aggregati, o divulgare o utilizzare i Dati Aggregati; o (ii) utilizzare i Dati Aggregati del Cliente per fornire servizi al Cliente e consentire al Cliente a partecipare al Servizio IBM Benchmarking. In nessuna circostanza i Dati di Riepilogo del Cliente saranno diffusi salvo previa autorizzazione da parte del Cliente per iscritto. Il Cliente non potrà, senza previo consenso scritto di IBM, distribuire o in altro modo fornire accesso a un report IBM Benchmarking o ai relativi contenuti, eventuali Dati di Riepilogo o Dati Aggregati forniti al Cliente, a terzi, fatta eccezione per i consulenti e fornitori che sono impegnati nell'utilizzo dei Servizi del Cliente e in ogni caso sono soggetti a un accordo di riservatezza analoga alla clausola di riservatezza presente nell'Accordo. I report IBM Benchmarking, il relativo contenuto e i Dati Aggregati sono proprietà di IBM e sono Informazioni riservate di IBM come indicato nella clausola di riservatezza dell'Accordo. Il Cliente può fornire ai propri dipendenti e consulenti l'accesso e le copie del report del Servizio IBM Benchmarking, a condizione che queste persone siano a conoscenza del relativo obbligo di non distribuire tale report o il relativo contenuto a terzi.

- a. I "Dati di Riepilogo" dovranno essere definiti come metriche indicative di certe prestazioni chiave di un singolo Cliente IBM.
- b. I "Dati Aggregati" dovranno essere definiti come tutti i Dati di riepilogo provenienti da ciascun Cliente IBM che partecipa a un Servizio IBM Benchmarking ivi incluso un 'Subverticale'.
- c. Un "Subverticale" deve essere definito come un gruppo non inferiore a 4 (quattro) Clienti che partecipano a un Servizio IBM Benchmarking dove ogni membro di ciascun Subverticale viene coinvolto in un campo commerciale analogo sulla base di prodotti e mercati mirati (ad esempio abbigliamento, gioielleria, forniture per uffici, ecc.).

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: "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data: