

IBM Watson Customer Experience Analytics

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

IBM Watson Customer Experience Analytics* cattura, gestisce e analizza i dati del Cliente per fornire informazioni sul percorso e l'esperienza digitale dei clienti durante tutto il ciclo di vita dei clienti. IBM Watson Customer Experience Analytics include le seguenti edizioni e servizi basati sulla soluzione:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

I *riferimenti a IBM Watson Customer Experience Analytics senza un identificativo dell'edizione si applicano a tutte le edizioni.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- analisi digitale: per gestire il marketing digitale con dashboard e benchmark web e mobile, calcolare il ROI (Return on Investment) per ciascun canale di marketing, eseguire l'analisi ad-hoc sulle proprietà digitali e usare l'attività dei visitatori per informare e sviluppare piani di marketing mirati.
- Report di analisi digitale che è possibile adattare a cinque diversi settori industriali verticali: Contenuto, Contenuto/Commercio, 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.
- Analisi dei percorsi: visualizzare i percorsi del cliente su tutti i dispositivi, canali e punti di contatto.
- Ricerca e replica sessioni: visualizzare le sessioni mobile e web catturate per conoscere e risolvere le difficoltà del cliente ed i problemi delle applicazioni.

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

- a. in base alla valutazione di IBM, al Cliente saranno forniti 50 (cinquanta) Client ID al fine di soddisfare le relative esigenze di analisi digitale. Client ID aggiuntivi, oltre ai 50 (cinquanta) forniti, sono soggetti ad ulteriori corrispettivi.
- b. Nella quota di abbonamento sono inclusi 50 Utenti Autorizzati. L'offerta Behavioral Analytics Additional Users può essere acquistata per ciascun Utente Autorizzato necessario oltre i 50 inclusi. Un Utente Autorizzato è una persona singola a cui viene fornito, direttamente o indirettamente, l'accesso al Servizio Cloud (ad esempio: tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo) mediante qualsiasi mezzo.
- c. La funzione Analisi dei percorsi non ha un limite sul numero di utenti.
- d. 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.
- e. IBM Digital Analytics Benchmark, quando applicabile, per Client ID.
- f. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, quando applicabile, per Client ID.

- g. IBM Digital Analytics Export quando applicabile, per Client ID.
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, quando applicabile, per Client ID. Può essere applicato un canone di migrazione.
- i. 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 Ad-hoc del Cliente per 800 giorni dall'ultima data del periodo di reportistica definito nel report. 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.
- j. Ottocento (800) giorni totali di dati dei report di analisi digitale.
- k. Due (2) giorni di conservazione di replica delle sessioni.
- l. Archiviazione dei dati IBM Universal Behavior Exchange (UBX) inviati a Watson Customer Experience Analytics per 800 giorni.
- m. I report di Analisi dei percorsi vengono archiviati per 800 giorni dall'ultima data del periodo di reportistica definito nel report.
- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Test Client IDs for digital analytics functionality**

Al Cliente sarà fornito un totale di 1 (uno) 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.

- **IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials edition digital analytics functionality**

Gli abbonati di 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) scadenza o cessazione dell'abbonamento del Cliente di IBM Watson Customer Experience Analytics o (b) ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics. Questo accesso continuo sarà effettuato tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics. I Clienti in possesso di titolarità di abbonamenti correnti per ulteriori Crediti di 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) scadenza o cessazione dall'abbonamento del Cliente di IBM Watson Customer Experience Analytics o (b) 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 dall'interfaccia IBM Digital Analytics e i clienti saranno in grado di creare report illimitati definiti dall'utente mediante l'interfaccia utente IBM Watson 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 Watson Customer Experience Analytics rimarranno come titolarità separate ma continueranno, inoltre, ad essere ininterrotti senza richiedere alcuna modifica dell'implementazione.

- **Funzionalità IBM Universal Behavior Exchange**

IBM Universal Behavior Exchange è un prerequisito tecnico per IBM Watson 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>.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition include tutte le funzionalità i Test Client ID, i dati dei report, gli Utenti Autorizzati e la conservazione dei dati dell'offerta Essentials, oltre ai dati sul comportamento e la conservazione dei dati:

- Analisi del Comportamento e dell'Usabilità: la reportistica sui dati relativi al comportamento e all'usabilità (mappe di calore) derivanti dalle applicazioni mobile e web, incluse le interazioni, le informazioni dei dispositivi e il contenuto degli utenti che vengono acquisiti e inviati al Servizio Cloud.
- Analisi delle difficoltà cognitive (Cognitive Struggle analytics): rileva automaticamente difficoltà e avvisi, apprende e consente al Cliente di adeguare le soglie sulle pagine di applicazioni mobile e web progettate dal Cliente.
- Trecentosessantacinque (365) giorni in totale di dati dei report sul comportamento.
- 7 (sette) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni.
- 30 (trenta) giorni in totale di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).

Nei canoni di abbonamento per la Standard Edition è incluso quanto di seguito indicato:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition include tutte le funzionalità, i Test Client ID, i dati dei report, gli Utenti Autorizzati e la conservazione dei dati dell'offerta Standard, oltre alla conservazione dei dati migliorata e la seguente funzionalità:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: l'abbonamento fornisce l'accesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.
- 14 (quattordici) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni.
- 90 (novanta) giorni in totale di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).

1.1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition è progettato per i professionisti di applicazioni per dispositivi mobili per autoimplementare le funzionalità relative al comportamento e all'usabilità delle funzionalità principali di Watson Customer Experience Analytics con le linee guida. Questa edizione, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- Un Milione di Eventi CX al mese per ciascun IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition acquistato.
- 5 (cinque) utenti autorizzati.
- 12 (dodici) mesi di dati dei report sul comportamento.
- 2 (due) giorni di conservazione di replica delle sessioni.
- 30 (trenta) giorni di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).
- Autorizzazione per accedere ad un forum di Supporto.

Questo Servizio Cloud non include i crediti Service Level Agreement.

a. IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability

La Basics Edition è ospitata in Germania. 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.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Watson 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 dei dati della replica della sessione base di IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard o Premium Edition:

- 7 (sette) giorniaggiuntivi
- 14 (quattordici) giorniaggiuntivi
- 21 (ventuno) giorniaggiuntivi
- 49 (quarantanove) giorniaggiuntivi
- 77 (settantasette) giorniaggiuntivi
- 105 (centocinque) giorniaggiuntivi

1.2.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

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

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Una soluzione che consente ai Clienti di eseguire report che valutano se i visitatori del sito hanno raggiunto importanti traguardi (milestone) di impegno nel sito per un massimo di 400 (quattrocento) giorni.

b. 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.

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 Estensioni dei Dati autorizzati per Client ID è specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.

1.2.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Questo Servizio Cloud è una soluzione cloud ibrida che fornisce ai Clienti l'opzione di inviare i propri dati relativi al traffico di rete al Servizio Cloud per ulteriori approfondimenti del Cliente. Questa soluzione supporta l'acquisizione passiva del traffico di rete per tutte le sessioni utente e consente al Cliente di configurare e valutare gli eventi che tracciano gli errori di rete e del server e monitorare i problemi delle prestazioni che hanno un impatto sull'esperienza dell'utente. Inoltre, i Clienti possono visualizzare in dettaglio le singole sessioni per valutare i dati di richiesta e risposta HTML al fine di capire la causa principale delle difficoltà del Cliente. Questa soluzione richiede ai Clienti di installare e mantenere un'impostazione ridotta dell'infrastruttura in sede necessaria per inviare il traffico di rete all'ambiente cloud.

Con questo Servizio Cloud è incluso quanto segue:

- 7 giorni solari di Acquisizione dei dati di rete continuativa.
- Applicazione di Acquisizione passiva per acquisire tutte le richieste e risposte dell'applicazione web.

- Applicazione di Trasporto Dati che elabora le richieste e i dati delle risposte, filtra o esegue la crittografia di dati sensibili e instrada i dati sull'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

1.2.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente l'opzione per conservare alcuni elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato ed è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti ai periodi base di 7 giorni di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data:

- Ulteriori 7 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 14 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 14 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 21 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 21 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 28 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 49 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 56 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 77 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 84 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 105 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 112 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.

1.2.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Questo Servizio Cloud consente ai Clienti di inviare i dati di rete Akamai come, ad esempio, codici di errore, BOT e traffico nella cache a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Ciò incrementa i dati disponibili per Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, per aiutare il Cliente a conoscere e migliorare l'esperienza dei propri utenti finali. Il Cliente deve essere un cliente Akamai esistente. Il numero di utenti che accedono a questo servizio è limitato dall'abbonamento base del Cliente a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Nel canone di abbonamento di questo Servizio Cloud sono inclusi sette (7) giorni solari di Acquisizione Dati continuativa. Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. Una "Interazione" è definita come richiesta HTTP "Hit" ad un server Akamai per accedere ad un oggetto. La dimensione massima di un Akamai Hit è pari a 100 KB di dati trasmessi. Se la dimensione di un Akamai Hit supera i 100 KB, il numero totale della dimensione di un Akamai Hit sarà diviso per 100 KB, arrotondato al numero intero successivo, per determinare il numero totale di interazioni calcolato rispetto alle titolarità Milioni di Interazioni Mensili del Cliente. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare i suoi Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate.

1.2.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Questo servizio offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Capture Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiungendo sette (7) giorni solari alla Conservazione dei Dati Acquisiti (Capture Data Retention) dell'abbonamento base di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Il Cliente deve avere lo stesso numero di giorni solari continuativi di Conservazione dei Dati Acquisiti (Capture Data Retention) per l'abbonamento base di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics e il componente aggiuntivo Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

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

1.2.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

L'esportazione di sessioni fornisce la funzionalità di esportare le sessioni in base a criteri definiti. I Clienti possono esportare le sessioni in formati differenti in base ai relativi casi di utilizzo. I Clienti possono effettuare l'analisi dei dati utilizzando il download dei dati grezzi di sessioni Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. In aggiunta, i Clienti possono facilitare la risoluzione di diversi casi d'uso che richiedono registrazioni a lungo termine delle interazioni online, in quanto i Clienti possono caricare nuovamente il file esportato in Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI per la replica della sessione. I Clienti possono pianificare, gestire e monitorare le attività di esportazione.

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

- la funzionalità di esportazione di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data all'interno del periodo di conservazione di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics acquistato.
- Tre giorni solari aggiuntivi di conservazione dei dati esportati in IBM Cloud Object Storage. Il Cliente deve ottenere una capacità di memoria separata al fine di conservare i dati esportati più a lungo di 3 giorni aggiuntivi.
- Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. La dimensione dei dati esportati è definita come "Interazione" in cui la dimensione massima di un'Interazione dei dati esportati è di 20 MB. Le Interazioni che superano 20MB saranno arrotondate al successivo incremento di 20MB e saranno conteggiate nei Milioni di Interazioni Mensili totali del Cliente autorizzati. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare i suoi Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate.

1.2.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Una soluzione che consente ai Clienti di tracciare le viste dei contenuti da parte di visitatori che non appartengono al sito web del Cliente per comprendere in che modo le impression di marketing (come ad esempio, banner pubblicitari a video, widget, video con aggregazione di notizie, micro siti, ecc.), influiscano sulle conversioni nei loro siti web.

1.2.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare alcune raccolte dati e report per un periodo di tempo prolungato:

- 12 mesi aggiuntivi di conservazione dei dati di Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, quando applicabile.
- 12 mesi aggiuntivi di conservazione dei report di Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, quando applicabile.

1.2.10 Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive di IBM Digital Analytics

Le Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive autorizzano un Cliente ad utilizzare un determinato numero di finestre di attribuzione marketing aggiuntive per la ricerca a ritroso oltre alla quantità predefinita inclusa nel Servizio Cloud. La quantità aggiuntiva di finestre di attribuzione marketing sottoscritta è calcolata complessivamente e non per ciascun Client ID. Una finestra di attribuzione marketing fornita a più Client ID viene calcolata come più finestre di attribuzione rispetto alla titolarità.

1.2.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

È possibile acquistare ulteriori Client ID oltre a quelli inclusi nell'abbonamento base, nei seguenti incrementi; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.2.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations offre le seguenti funzionalità:

- automatizza ed ottimizza il processo di personalizzazione dei consigli sui prodotti sul sito Web del Cliente, nelle sue campagne email ed in altri canali di marketing.
- Il componente per la gestione delle regole aziendali consente al Cliente di affinare i consigli sul prodotto finale realizzati dagli algoritmi di affinità della soluzione.
- Il componente di test A/B incluso facilita l'esecuzione di 'split test' A/B/C & D per determinare il relativo impatto delle diverse strategie di offerta in relazione ai consigli sui prodotti hanno sulle conversioni dei visitatori del sito.

Il Cliente deve acquistare la titolarità per Watson Customer Experience Analytics come prerequisito per l'utilizzo di questo servizio.

1.2.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Questo Servizio Cloud fornisce servizi di Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, senza che sia necessario l'abbonamento a Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Nell'abbonamento per questo Servizio Cloud sono inclusi:

- Sulla base della valutazione effettuata da IBM, al Cliente verrà fornito un numero appropriato di Client ID (tra 1 e 10) per soddisfare le proprie esigenze.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import con i moduli di importazione dei dati standard (File di Definizione della Categoria, Report dei Prodotti Enterprise e Metriche di Previsione).

1.2.14 IBM Watson Customer Experience Analytics AdTarget

Questo Servizio Cloud è un Add-on e richiede la sottoscrizione a IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics AdTarget è una soluzione che consente al Cliente di selezionare e associare le attività di un visitatore, suddividendo gli identificatori in un massimo di tre partner pubblicitari certificati IBM. Le attività dei visitatori e i dati segmentati vengono utilizzati dai partner del Cliente per presentare le offerte pubblicitarie per quella tipologia di visitatori dopo che sono usciti dal sito del Cliente.

1.2.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations

Questo Servizio Cloud è un Add-on e richiede la sottoscrizione a IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations è una soluzione che automatizza il processo di personalizzazione dei suggerimenti sui contenuti sul sito Web del Cliente. L'interfaccia utente di Watson Customer Experience Analytics Content Recommendations fornisce la funzionalità per determinare la strategia dei suggerimenti sul contenuto e definire le regole aziendali specifiche del Cliente per soddisfare le relative esigenze.

1.2.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange

Questo Servizio Cloud è un Add-on e richiede la sottoscrizione a IBM Watson Customer Experience Analytics.

Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange è una soluzione che fornisce al Cliente una singola interfaccia per la configurazione e l'implementazione di tag relativi alle pagine di siti Web e dispositivi mobili e consente ai Clienti di gestire i tag di IBM e del Business Partner IBM da distribuire sui propri siti web e mobili. L'interfaccia utente di Watson Customer Experience Analytics 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. Una volta acquistato Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange, i Clienti possono gestire l'implementazione attuale e precedente dei tag IBM, dei tag dei Business Partner IBM e del codice proprietario o JavaScript personalizzati su più ambienti.

Questo Servizio Cloud include l'abilitazione standard, fino a cinque (5) ore di servizi di implementazione forniti in remoto per le attività iniziali di 'onboarding' del Cliente per Watson Customer Experience Analytics Digital Data Exchange. I Servizi scadono 90 giorni dalla data in cui IBM notifica al Cliente che il suo accesso al Servizio Cloud è disponibile indipendentemente dal numero di ore in cui è stato utilizzato.

1.2.17 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

L'Onboarding del Servizio Cloud è un servizio di setup obbligatorio che è una combinazione di attività di assistenza del processo di provisioning, assistenza nella configurazione di prodotto e consulenza sul prodotto per abilitare l'uso del Servizio Cloud. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per lavorare insieme ad un incaricato del Cliente attraverso il processo che comprende attività di consulenza e linee guida sull'implementazione. Il Servizio Cloud offre 3 (tre) opzioni di Setup dei Servizi di Onboarding erogati da remoto che devono essere utilizzati entro 90 (novanta) giorni, per Essentials Edition, come indicato di seguito:

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics e Tealeaf CX on Cloud)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 60 (sessanta) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud)

- Fino a 60 (sessanta) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.18 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

L'Onboarding del Servizio Cloud è un servizio di setup obbligatorio che è una combinazione di attività di assistenza del processo di provisioning, assistenza nella configurazione di prodotto e consulenza sul prodotto per abilitare l'uso del Servizio Cloud. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per lavorare insieme ad un incaricato del Cliente attraverso il processo che comprende attività di consulenza e linee guida sull'implementazione. Il Servizio Cloud offre 3 (tre) opzioni di Setup dei Servizi di Onboarding erogati da remoto che devono essere utilizzati entro 90 (novanta) giorni, per Standard Edition, come indicato di seguito:

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
 - Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.2.19 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

L'Onboarding del Servizio Cloud è un servizio di setup obbligatorio che è una combinazione di attività di assistenza del processo di provisioning, assistenza nella configurazione di prodotto e consulenza sul prodotto per abilitare l'uso del Servizio Cloud. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per lavorare insieme ad un incaricato del Cliente attraverso il processo che comprende attività di consulenza e linee guida sull'implementazione. Il Servizio Cloud offre 3 (tre) opzioni di Setup dei Servizi di Onboarding erogati da remoto che devono essere utilizzati entro 90 (novanta) giorni, per Premium Edition, come indicato di seguito:

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 108 (cento e otto) ore di Servizi per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics, incluso Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Raccomandazioni sul Prodotto per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.

- Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 108 (cento e otto) ore di Servizi per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics, incluso Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Raccomandazioni sul Prodotto per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support è un servizio in abbonamento fornito da remoto. Ciascuna titolarità di Prestazione fornisce ai Clienti una risorsa di supporto tecnico designata in incrementi di dieci (10) ore al mese. La risorsa del supporto tecnico lavorerà con i Clienti per gestire i problemi, consigliare azioni preventive e aiutare nella risoluzione dei problemi. I servizi di supporto personalizzati includono: manutenzione proattiva, linee guida specifiche per un settore e azienda del Cliente e ottimizzare la produttività con l'offerta. Questo servizio viene eseguito simultaneamente con l'abbonamento di Watson Customer Experience Analytics e le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.3.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Consevazione (16 ore)

Il servizio continuativo fornisce 16 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati e la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.3.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Consevazione (40 ore)

Questo servizio continuativo fornisce 40 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.3.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Conservazione (60 ore)

Questo servizio continuativo fornisce 60 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente, l'analisi dell'impatto aziendale, nonché i servizi di data science. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.3.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: creare un piano di assegnazione delle priorità per i miglioramenti dell'esperienza del cliente confrontando i KPI aziendali del Cliente con le prestazioni correnti

Questo servizio erogato da remoto fornisce 40 ore di servizi ponendo l'attenzione sul miglioramento dell'allineamento con gli obiettivi aziendali e dell'IT. Assegna la priorità degli errori del sito web in base all'impatto aziendale e fornisce la risoluzione preventiva degli errori. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione Premium, distribuzione e consulenza sui prodotti (12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce 960 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per 12 mesi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 64 ore al mese per 12 mesi di servizi in remoto che includono la configurazione dell'acquisizione continuativa dei dati, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale e i servizi di scienza dei dati. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: consulenza, pianificazione e configurazione per l'integrazione di applicazioni mobili

Questo servizio erogato da remoto può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Distribuzione o Analisi per fornire l'integrazione con una (1) Applicazione per dispositivi mobili. È possibile acquistare più parti se l'integrazione è richiesta per più Applicazioni per dispositivi mobili. Questo Servizio include 48 ore di servizi erogati in remoto che forniscono un setup Mobile SDK. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione Essentials, distribuzione e consulenza sul prodotto (6 mesi e 12 mesi)

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

- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 208 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 304 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: il passo successivo per migliorare l'esperienza del Cliente attraverso lo sviluppo, la pianificazione e la distribuzione di 1 caso d'uso completo

Questo servizio erogato da remoto distribuisce uno scenario di utilizzo end-to-end, incluso il project management, le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione dati personalizzate, ottimizzazioni, configurazioni avanzate/personalizzate SDK, configurazioni Replay per gli scenari di utilizzo definiti, convalida dei dati e 3 report analitici (Funnel Report, Customer Behavior Report, business Impact Report). Questo servizio fornisce 120 ore di servizi di implementazione forniti da remoto. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione di standard, distribuzione e consulenza sul prodotto (6 mesi e 12 mesi)

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

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

1.3.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: monitoraggio, individuazione e risoluzione di punti comuni di difficoltà dell'esperienza del cliente

Questo servizio erogato da remoto fornisce 16 ore di servizi che includono il monitoraggio proattivo in tempo reale di errori noti del sito e la creazione di avvisi e reportistica dei motori principali (top mover). Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: valutazione dei risultati di modifiche della creatività e del contenuto sul sito web del Cliente per indirizzare le future decisioni di progettazione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di analisi e consulenza in remoto per determinare l'impatto di una nuova architettura, di un miglioramento o di un'applicazione sul percorso, sul comportamento dei visitatori e sulle prestazioni generali del sito. Questa analisi dipende dalla disponibilità delle metriche e della reportistica necessarie all'interno di Watson Customer Experience Analytics nelle fasi precedenti e successive alla modifica del sito. Il Cliente deve fornire le condizioni preliminari da

utilizzare nell'analisi durante la riunione di kick-off iniziale, includendo gli intervalli di date, le specifiche sulle modifiche apportate ed eventuali abilitazioni di tag/tracce necessarie per visualizzare tali modifiche all'interno dell'id specificato di Watson Customer Experience Analytics. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: aumentare le conversioni, il fatturato e la velocità della transazione con un percorso di controllo degli acquisti

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore delle seguenti attività: analisi generale per ottenere una più ampia comprensione delle prestazioni di conversione sul sito del Cliente, definizione delle baseline per le metriche principali delle prestazioni del sito, approfondimento dei comportamenti del visitatore e identificazione delle opportunità al fine di migliorare le prestazioni del sito nei punti di conversione significativi. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: creare più Clienti migliorando e ottimizzando il processo di conversione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, l'istituzione di best practice e le raccomandazioni per il processo di conversione identificato del Cliente. Utilizza l'analisi avanzata finalizzata ad una conoscenza approfondita dei risultati del sito e determinare i problemi chiave e i punti di attrito. Richiede che le pagine del Cliente coinvolte nel processo identificato siano contrassegnate da valori univoci di identificazione delle pagine prima dell'impegno. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: scoprire le migliori linee di prodotto e le tendenze dei segmenti per incentivare investimenti, promozioni e campagne

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per la revisione, le best practice ed i consigli per l'aggiornamento del file CDF (Analytics Category Definition File). Il workshop non prevede l'aggiornamento effettivo del CDF da parte di IBM. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.16 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: miglioramento dei tag per saperne di più sui propri Clienti e migliorare la personalizzazione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto e fornisce al Cliente un controllo completo dello stato di abilitazione dei tag di analisi della baseline del Cliente. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.17 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: mantenere i Clienti impegnati ottimizzando le pagine web principali

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di analisi e consulenza in remoto per determinare l'efficacia della pagina o della tipologia di pagina (per un massimo di 30 pagine di una singola tipologia), scelte dal Cliente, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la home page, le pagine di destinazione del marketing, le pagine del prodotto o le pagine della categoria del prodotto. Il Servizio si acquista per impegno e scade dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.18 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: superare la concorrenza adottando le best practice più recenti nella misurazione delle prestazioni

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per individuare le esigenze aziendali del Cliente e consigliare gli aggiornamenti strategici di tag. Il Cliente resta responsabile dell'effettivo aggiornamento o dell'implementazione degli aggiornamenti dei tag. L'assistenza da parte dei

team tecnici di IBM non è fornita in questo Impegno. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.19 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: proteggersi dalla perdita di fatturato eCommerce attraverso un checkout di successo

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, l'istituzione di best practice ed i consigli per il processo di checkout identificato. Richiede che i tag di visualizzazione della pagina che contengono valori univoci di identificazione delle pagine siano implementati in ciascuna pagina nel processo di checkout prima dell'Impegno. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.3.20 IBM Watson Customer Experience Analytics Consulting Services

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 20 ore di consulenza in remoto. La natura del servizio è definita in seguito ad un confronto tra il Cliente e l'analista IBM. I servizi devono essere considerati flessibili dall'analista IBM. I Servizi si acquistano per Prestazione e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

2. Data Processing and Protection Data Sheets

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La disponibilità percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nella panoramica sul supporto SaaS di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Meno del 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supportotecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei Servizi Cloud.

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: un Evento Percorso, un Evento Comportamento o un Evento Digitale.

- 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.
- 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.
- Un **Evento Digitale** è definito come una Chiamata 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 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.

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.

- Per **Impegno** si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- **Revenue Conversion Unit (RCU)** – è una misura indipendente dalla valuta della somma "Revenue", convertita in RCU sulla base della tabella delle unità di conversione riportata alla pagina (http://www.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html).
- Una **Marketing Impression** rappresenta ciascuna ricorrenza di un annuncio pubblicitario o di un banner visualizzato in una pagina web.
- **Interazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'Interazione è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad es., una coppia di richiesta e risposta ("Hit") su http o https) o altro. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Interazioni durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Una **Chiamata Server** è costituita dai dati inoltrati ed elaborati dai Servizi Cloud in seguito ad un evento aggiunto, avviato da un visitatore tracciato.

Quando viene specificata una quantità del package superiore alla titolarità, si addebiterà un numero di package interi per coprire l'uso in eccesso.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

I Corrispettivi per i Servizi in Remoto scadono 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), definiti prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Software di Abilitazione viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
IBM Digital Analytics SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/DigitalAnalytics/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – Android SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf CX on Cloud – iOS SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/tree/master/Licenses
IBM Tealeaf UI Capture SDK	https://github.com/ibm-watson-cxa/IBMTealeaf/blob/master/Licenses/LA_en

5.2 Servizi non-IBM (forniti "NELLO STATO IN CUI TROVANO")

Google Maps, Neustar, Afiliias, Slack AP, WalkMe, Ghostery

5.3 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue:

- Dati del report web analytics per 800 giorni, dati del report sul comportamento per 365 giorni.
- 2 (due) giorni di conservazione dei dati di replica delle sessioni per IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition.
- 7 (sette) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni, e 30 (trenta) giorni in totale di conservazione dei dati analitici sull'usabilità (mappe di calore) (il "Periodo di conservazione dei dati") per IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition.
- 14 (quattordici) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni, e 90 (novanta) giorni in totale di conservazione dei dati analitici sull'usabilità (mappe di calore) (il "Periodo di conservazione dei dati") per IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition.
- 7 (sette) giorni di conservazione della replica delle sessioni, e 30 (trenta) giorni di conservazione dei dati analitici sull'usabilità (mappe di calore) (il "Periodo di conservazione dei dati") per IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Edition.

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.

5.4 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.

5.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Sebbene i Servizi Benchmark siano 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. **Dati di Riepilogo** – dovranno essere definiti come metriche indicative di certe prestazioni chiave di un singolo Cliente IBM.
- b. **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** – dovrà essere definito come un gruppo composto da non meno di quattro (4) Clienti che partecipano ad un Servizio IBM Benchmarking in cui ciascun membro di ciascun Subverticale è coinvolto in un campo simile di business basato su prodotti simili e mercati mirati (ad esempio, abbigliamento, gioielleria, forniture per uffici, ecc.).

5.6 Responsabilità di salvaguardia

IBM si riserva il diritto di applicare le seguenti regole per mantenere la qualità e l'integrità del Servizio Cloud. I clienti della soluzione IBM Watson Customer Experience Analytics saranno informati di eventuali azioni correttive intraprese da IBM come descritto di seguito.

5.7 Preparazione per le festività

Per i Clienti di IBM residenti in Nord America, a causa della versatilità dei volumi di traffico durante i due periodi relativi (i) al giorno successivo al Giorno del Ringraziamento fino al lunedì successivo e (ii) al 24 e 25 dicembre (nell'insieme, la "Periodo delle festività degli Stati Uniti"), il Cliente sarà tenuto a fornire entro il 30 settembre di ogni anno le proiezioni del volume previsto per il Periodo delle festività degli Stati Uniti. IBM collaborerà ragionevolmente con il Cliente per gestire queste proiezioni usando le best practice. I clienti che sottostimano le loro proiezioni di volume per il Periodo delle festività degli Stati Uniti del venticinque per cento (25%) o più saranno soggetti a una o più misure correttive.

5.8 Limiti di dimensionedeidati

Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. La dimensione dei dati è definita come "Interazione" in cui la dimensione massima di un'Interazione dei dati è di 2 MB. Le Interazioni che superano i 2 MB saranno arrotondate al successivo incremento di Interazione e saranno conteggiate nei Milioni di Interazioni Mensili totali del Cliente autorizzati. I Clienti le cui interazioni superano i 2 MB saranno soggetti a una o più azioni correttive. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare la propria dimensione dei dati per le Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate. Nota: i limiti di dimensione dei dati non riguardano i clienti Akamai o Hybrid.

5.9 Misurecorrettive

È possibile che vengano prese le seguenti misure correttive:

- a. **Throttling**: L'azione di throttling prevede il campionamento della raccolta dei dati.
- b. **Interruzione**: L'azione di vietare completamente l'ingresso dei dati di tutti i clienti nell'infrastruttura IBM Watson Customer Experience Analytics Cloud.
- c. **Modifica degli elementi dei dati**: La modifica degli elementi dei dati (Eventi comportamentali, Attributi Hit, Attributi Step, Attributi Session) correggere le inesattezze nei dati.
- d. I crediti SLA non verranno forniti ai clienti che non aderiscono alle linee guida ed alle procedure relative alla Preparazione per le festività.

5.10 Corrispettivi di Data Smoothing

Per i Clienti di IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, 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 nel Documento d'Ordine, al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nel Documento d'Ordine applicabile. Per i Clienti di IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, se l'utilizzo effettivo in qualsiasi trimestre (sulla base di un anno calendariale che inizia il 1 gennaio) supera di tre (3) volte la titolarità specificata nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione), allora il Cliente dovrà corrispondere i costi aggiuntivi in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nel Documento d'Ordine applicabile.

5.11 Esclusione di Dati Personali Sanitari o Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria

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

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi allo standard Payment Card Industry (PCI) e non può essere utilizzato per la trasmissione o lo storage dei Dati PCI.

I clienti Akamai non dovranno inviare domini con dati PCI.

6. Condizioni derogative

6.1 UsodeiDati

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement (SLA)", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Servizi non-IBM (fornti NELLO STATO IN CUI SI TROVANO)", "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi", "Responsabilità di salvaguardia".

Firma e timbro del Cliente

Data: