

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud è una soluzione di analisi per applicazioni web tradizionali, applicazioni per dispositivi mobili native e applicazioni per dispositivi mobili/reattive al web. La soluzione è progettata per aiutare i Clienti a conoscere e migliorare l'esperienza complessiva dell'utente finale analizzando i problemi comportamentali attraverso set di dati di grandi dimensioni e complessi. I dati che includono le interazioni delle applicazioni, le informazioni dei dispositivi e il contesto degli utenti saranno acquisiti e inviati all'ambiente host IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud viene fornito con numerosi report "pronti all'uso" e dashboard che consentono al Cliente di utilizzare i relativi risultati quasi immediatamente. Oltre ai report e ai dashboard predefiniti, gli utenti possono personalizzare sia i report che i dashboard per soddisfare esigenze di analisi più specifiche.

Il pacchetto di base di IBM Tealeaf CX on Cloud include quanto di seguito specificato:

a. Profili dell'Applicazione

Nella quota di abbonamento è inclusa la possibilità di configurare fino a un massimo di 10 Profili dell'Applicazione. Il Profilo dell'Applicazione è un'entità di reportistica con autorizzazioni associate assegnabili all'utente. Di solito il Profilo dell'Applicazione viene associato ad ogni singola applicazione o ad un sito web. Il Cliente deve consultare il team dei Servizi IBM Tealeaf Lab se desidera combinare più applicazioni e/o siti web in un unico Profilo applicativo per scopi di reportistica.

Il primo Profilo dell'Applicazione sarà configurato da IBM e disponibile quando verrà fornito il Servizio Cloud. Se sono necessari più di 10 Profili dell'Applicazione, è possibile inoltrare una richiesta al Supporto IBM e deve essere concordato tra IBM e il Cliente. I Profili dell'Applicazione aggiuntivi non saranno rifiutati senza motivo.

b. Utenti Autorizzati

Nella quota di abbonamento sono inclusi 50 Utenti Autorizzati. L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users può essere acquistata per ciascun Utente Autorizzato necessario oltre i 50 inclusi.

c. Periodo di conservazione dei dati

Nel canone di abbonamento per il Servizio Cloud sono inclusi anche i seguenti periodi di conservazione dei dati:

- (1) 12 mesi di Reportistica dati continuativa. La Reportistica dati è definita come metrica e dimensioni associate ai report e ai dashboard nel Servizio Cloud.
- (2) Sette (7) giorni solari di Acquisizione dati continuativa. L'Acquisizione dati è definita come una raccolta dati dall'SDK di Tealeaf.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ossia:

- ulteriori 12 mesi di conservazione continuativa di Reportistica Dati fino a un totale massimo di 24 mesi di storage continuativo di Reportistica Dati.

1.2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension 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, aggiunti alla conservazione base di Tealeaf CX on Cloud Capture Data di 7 giorni:

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

1.2.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Questo servizio fornisce l'opzione di acquistare ulteriori utenti autorizzati in aggiunta ai 50 forniti nell'abbonamento di IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.4 IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

Tealeaf CX Overstat on Cloud è la soluzione aggiuntiva che fornisce l'analisi dell'usabilità, progettata per aiutare i Clienti a valutare come gli utenti interagiscono con i relativi siti web e contenuti mobile. Tealeaf CX Overstat on Cloud crea alcune sovrapposizioni di usabilità come, ad esempio, le mappe di calore, l'analisi dei link, l'analisi dei moduli, le mappe di attenzione e le sovrapposizioni di accessibilità. Questa soluzione fornisce al Cliente i dati aggregati su tutti gli utenti e la possibilità di analizzare in modo approfondito le singole sessioni utente per aiutare ad individuare e contrastare la confusione riguardante l'usabilità e quantificare l'impatto finanziario.

Nella quota di abbonamento per IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud è incluso quanto segue:

- la possibilità di acquisire fino a 250 istantanee. Un'istananea è una pagina o schermata per le quali è possibile aggregare e documentare i dati relativi all'usabilità. Se sono necessarie più di 250 istantanee, è possibile inoltrare una richiesta al Supporto IBM concordata tra IBM e il Cliente. La richiesta di ulteriori istantanee non sarà respinta senza motivo.
- un (1) mese di reportistica dati continuativa. La Reportistica Dati è definita secondo la metrica e le dimensioni associate ai report e alle sovrapposizioni per Tealeaf CX Overstat on Cloud.

1.2.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector consente ai Clienti di inviare i dati di rete Akamai a Tealeaf CX on Cloud come, ad esempio, codici di errore, BOT e traffico nella cache. Ciò incrementa i dati disponibili per l'analisi del comportamento di Tealeaf CX on Cloud per aiutare i Clienti a conoscere e migliorare l'esperienza dei propri utenti finali. Il Cliente deve essere un Cliente Akamai esistente. Il numero di utenti è limitato dall'abbonamento base Tealeaf CX on Cloud. Nel canone di abbonamento di Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector 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 Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector Capture Data Retention 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 Tealeaf CX on Cloud. Il Cliente deve avere lo stesso numero di giorni solari di Conservazione dei Dati Acquisiti continuativa per l'abbonamento base di Tealeaf CX on Cloud e del componente aggiuntivo Tealeaf CX on Cloud Akamai Connector.

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

- 105 giorni aggiuntivi

1.2.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On è una soluzione cloud ibrida che fornisce ai Clienti l'opzione di inviare i propri dati relativi al traffico di rete a IBM Tealeaf CX on 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.

Nella quota di abbonamento per Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On 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 su IBM Tealeaf CX on Cloud.

1.2.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

I servizi Network Capture Data Retention Extension Add-on offrono al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato, ossia:

- 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.

1.2.9 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud. 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 Tealeaf CX on Cloud UI per la replica della sessione. I Clienti possono pianificare, gestire e monitorare le attività di esportazione.

Nella quota di abbonamento per Tealeaf CX on Cloud Data Export Add-on è incluso quanto segue:

- la funzionalità di esportazione di Tealeaf CX on Cloud Data entro il periodo di conservazione acquistato di Tealeaf CX on Cloud.
- 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.

1.3 Servizi di Setup

I servizi di setup si acquistano utilizzando il calcolo dei corrispettivi relativo all'Impegno e saranno fatturati al momento dell'ordine.

1.3.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Questo servizio di 'onboarding' fornisce la seguente consulenza in remoto, la formazione sul prodotto e la configurazione per accompagnare il Cliente durante l'avvio dei servizi IBM Tealeaf CX on Cloud in base all'assegnazione di 48 ore di servizi forniti in remoto ed elencati di seguito:

- fornire assistenza al Cliente durante l'implementazione e strumentazione dell'SDK (Software Development Kit) di Tealeaf.
- formazione per istruire il Cliente sulle informazioni generali e sull'utilizzo complessivo del prodotto.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service è acquistata per Impegno, con un Impegno per ciascun Cliente. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Quick Start Setup Service

I Servizi di Setup Tealeaf CX on Cloud Quick Start implementa 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.

1.3.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service fornisce un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice e 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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 IBM Tealeaf CX on Cloud 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.

1.3.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months Service fornisce 1.080 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi e il Programma AVP One-point 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. Il programma AVP One-point fornisce 10 ore al mese (120 ore totali) di servizio di supporto personalizzato fornito in remoto, con un contatto designato. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Mobile App Integration Add-on può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Implementazione 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.

1.3.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on Service

Tealeaf CX on Cloud Replay Configuration Add-on può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Implementazione o Analisi per fornire la configurazione della Replica per un (1) caso di utilizzo specifico. Fornisce 96 ore di servizi erogati in remoto che includono la configurazione di Replay SDK, la configurazione della sessione Replay e un workshop sulla tecnologia Replay. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.8 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service Engagement fornisce 40 ore di servizi in remoto che includono la valutazione degli obiettivi dell'esperienza del cliente e delle opportunità oltre allo sviluppo di una roadmap per aumentare l'utilizzo e il valore di Tealeaf CX on Cloud. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.9 IBM Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Known Issues KPI Analysis Service fornisce 16 ore di servizi in remoto che includono il monitoraggio proattivo in tempo reale di errori noti del sito e la creazione della reportistica di avvisi e top mover. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.10 IBM Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service

Tealeaf CX on Cloud Business Impact Analysis Service fornisce 40 ore di servizi in remoto. Si concentra 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.

1.4 Servizi Continuativi da Remoto in Abbonamento

I servizi continuativi in abbonamento si acquistano in base ai corrispettivi calcolati con la metrica relativa all'Impegno e sono fatturati al momento dell'ordine.

1.4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service è un servizio in abbonamento erogato da remoto che fornisce 16 ore al mese di servizi continuativi di best practice e di analisi in remoto nell'ambito di ciascuna titolarità. 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. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

1.4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service è un servizio in abbonamento erogato da remoto che fornisce 40 ore al mese di servizi continuativi di best practice e di analisi in remoto nell'ambito di ciascuna titolarità. 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. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

1.4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service è un servizio in abbonamento erogato da remoto che fornisce 64 ore al mese di servizi continuativi di best practice e di analisi in remoto nell'ambito di ciascuna titolarità. 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, e il programma AVP One-point fornisce 10 ore al mese di servizi di supporto in remoto personalizzati con un contatto designato. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

1.4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One-Point Ongoing Service

Tealeaf CX on Cloud 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 Tealeaf CX on Cloud. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi. Questo servizio terminerà in contemporanea con l'abbonamento Tealeaf CX on Cloud.

2. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. IBM aggiornerà le Specifiche Tecniche come richiesto quando vengono apportate modifiche al Servizio Cloud. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative locali inderogabili, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche, così come modificate da IBM, si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1402004226022>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> gli Exhibit del DPA si applicano e completano l'Accordo 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 applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

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

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare 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 mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento 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 il contenuto 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.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

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)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	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 risarcimento, 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.

3.3 Esclusioni

Lo SLA non è disponibile per i Servizi Cloud identificati come "Connectors".

4. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, il portale di supporto online e telefonicamente. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso

al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per 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.
- "MIs" (Million Interactions) 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 MI sufficienti a coprire il numero di Interazioni durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

5.3 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.

5.4 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

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 sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di 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 dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

Se si ritiene che il numero e la dimensione delle sessioni di analisi del comportamento possano causare il verificarsi di interruzioni del servizio, il Servizio Cloud provvederà a correggere l'uso anomalo del prodotto per garantire che IBM sia in grado di soddisfare i propri SLA (Service Level Agreement).

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Esclusione di Dati Personali Sanitari o Contenuti sottoposti a normativa pubblicistica

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.

7.4 Conservazione dei Dati

Tutti i dati vengono memorizzati e rimossi in base a una finestra di tempo a scorrimento, costruita in base al concetto di "first in", "first out". I dati vengono memorizzati per un periodo di tempo impostato e quindi vengono eliminati quando la finestra di tempo scade. L'attivazione della finestra a scorrimento di conservazione dei dati ha inizio non appena i dati iniziano a scorrere nel sistema ed è aggiornata quotidianamente.

Acquistando un abbonamento per l'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud, al Cliente viene assegnata una quantità specifica di storage dei dati in base alla relativa titolarità di MI mensile. Tale assegnazione di storage è disponibile per il Cliente all'interno della relativa soluzione IBM Tealeaf CX on Cloud. Se il Cliente supera lo storage assegnato deve rientrare nel limite di storage assegnato, eliminando gli eventi, le dimensioni e i report obsoleti. Se il Cliente non esegue questa operazione entro 30 giorni, il relativo periodo di conservazione dei dati sarà ridotto, al fine di contabilizzare l'aumento di storage.

7.5 Utilizzo dei Dati del Cliente da parte di IBM

I dati del Cliente potranno essere utilizzati da IBM per scopi di ricerca interna, test e sviluppo in un ambiente non di produzione, a condizione che IBM abbia rimosso prima tutte quelle caratteristiche che potrebbero rivelare l'identità o le procedure aziendali di proprietà del Cliente. Il Cliente può scegliere di non utilizzare i propri dati per i suddetti scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico.

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)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Firma e timbro del Cliente

Data: