

IBM Watson Marketing Insights

La Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

Il Servizio Cloud utilizza algoritmi di analisi avanzata configurabili per analizzare i clienti del Cliente per comprenderne i comportamenti e consentire al Cliente di eseguire azioni prioritarie per i segmenti di destinazione dei clienti.

Il Cliente deve effettuare la sottoscrizione ad almeno una delle seguenti edizioni del Servizio Cloud.

1.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition

IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition fornisce l'Istanza del Servizio Cloud e include le titolarità per 25000 Entity ID.

- Identificare le modifiche al livello di coinvolgimento dei clienti ed intraprendere azioni prioritarie;
- Generare i destinatari di campagne specifiche;
- Individuare segmenti basati sul comportamento utilizzando l'analisi cognitiva; e
- Consentire al Cliente di intervenire sui destinatari mediante pubblicazione con un clic, incluso IBM Watson Campaign Automation (IBM Watson Campaign Automation disponibile come titolarità separata) o mediante l'esportazione dei destinatari per utilizzarli nelle piattaforme di terzi.

1.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition

IBM Watson Marketing Insights Standard Edition fornisce l'Istanza del Servizio Cloud e include le titolarità per 250.000 Entity ID.

La Standard Edition include tutte le funzionalità del pacchetto Essentials, oltre a quanto di seguito specificato:

- Identificare i clienti in procinto di terminare il rapporto con il Cliente in base al contesto e ai dati storici; e
- Utilizzare modelli predittivi per aiutare a quantificare il valore di durata ("lifetime value") del cliente.

1.3 Servizi Opzionali

1.3.1 IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn

Questo Servizio Cloud opzionale aumenterà la titolarità di Entity ID del Cliente in incrementi di 25.000 Entity ID e può essere acquistato solo come componente aggiuntivo per IBM Watson Marketing Insights Essentials.

1.3.2 IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn

Questo Servizio Cloud opzionale aumenterà la titolarità di Entity ID del Cliente in incrementi di 250.000 Entity ID e possono essere acquistati solo come componente aggiuntivo per IBM Watson Marketing Insights Standard.

1.4 Offerte di Servizi di SetUp

1.4.1 IBM Watson Marketing Insights Onboarding Services for IBM Watson Campaign Automation

Watson Marketing Insights (WMI) Onboarding fornisce fino a 7 ore di servizi remoti per l'implementazione di Watson Marketing Insights da utilizzare con Watson Campaign Automation. L'utilizzo da remoto delle ore dei servizi sono limitate alle istruzioni delle best practice WMI, alle istruzioni di setup WMI e alla consulenza del prodotto WMI. Questo servizio è rivolto ai clienti di Watson Campaign Automation che aggiungono Watson Marketing Insights Standard al loro portfolio Watson Marketing Customer Engagement.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle Specifiche Tecniche per la Protezione e il 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. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, 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. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare le Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate alle Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza del Servizio Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche 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=AF5D37F0DC9411E494CC78C5932B0954>

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 Supplemento al Trattamento dei Dati Personali DPA (Data Processing Addendum, DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> si applica e completa 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 applica ai dati personali presenti nel Contenuto. La Specifica Tecnica applicabile a questo Servizio Cloud costituisce l'Appendice DPA.

3. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite un sistema online di reportistica dei problemi. 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.

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "25.000 Entity ID" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID, arrotondato fino ai successivi 25.000 (venticinquemila), identificati nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "250.000 Entity ID" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID, arrotondato fino ai successivi 250.000 (duecentocinquantamila), identificati nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- 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.

4.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

Qualora il Cliente abbia acquistato almeno una titolarità per IBM Watson Marketing Insights Standard Edition AddOn o IBM Watson Marketing Insights Essentials Edition AddOn, al Cliente sarà addebitato il corrispettivo di sovrapprezzo applicabile a quel Servizio opzionale.

4.3 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.

5. 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 recesso con preavviso di 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 di recesso con preavviso di almeno 90 giorni. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

6. Ulteriori condizioni

6.1 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, sistemi di guida automatica, 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.

6.2 Utilizzo del Contenuto del Cliente da parte di IBM for Cognitive Analytics

IBM può utilizzare il contenuto e i dati che il Cliente fornisce al Servizio Cloud per scopi di ricerca all'interno di IBM, di test e sviluppo dei miglioramenti o progressi per il Servizio Cloud o sviluppo di nuovi servizi che forniscano un'esperienza più personalizzata e significativa per gli utenti. Pertanto, IBM può compilare e analizzare dati, in formato aggregato e anonimo, informazioni di riepilogo riguardanti l'utilizzo del Servizio Cloud da parte degli utenti autorizzati del Cliente, e preparare report, studi e altri lavori derivanti da questa compilazione e dall'analisi (nell'insieme "Dati Compilati"). IBM detiene tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

6.3 Utilizzo del Servizio Cloud consentito dalla legge

Questo Servizio Cloud fornisce gli output applicando gli algoritmi ai dati forniti dal Cliente senza tener conto che i consigli sull'output siano coerenti con le leggi o la normativa applicabili inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la tutela dei consumatori, la privacy e la protezione dei dati. Il Cliente è responsabile della conformità legale quando interviene sull'output del Servizio Cloud.

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: 2 "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", 5 "Opzioni di Durata e Rinnovo", 6.1 "Disposizioni Generali" e 6.3 "Utilizzo del Servizio Cloud consentito dalla legge".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: