

Condizioni di Utilizzo IBM (Terms of Use, "ToU") – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili al seguente indirizzo internet: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle condizioni della seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 7 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 14 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 21 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 49 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 77 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud 105 Additional Days Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Milioni di Interazioni (Million Interactions, MI)** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. L'Interazione è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dai servizi IBM SaaS, sia a livello di rete (ad es., una coppia di richiesta e risposta ("Hit") su http o https) o di altro tipo. È necessario ottenere titolarità MI sufficienti a coprire il numero di Interazioni elaborate durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- b. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- c. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento d'Ordine.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento d'Ordine).

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente in qualsiasi trimestre (in base a un anno di calendario che inizia il 1 Gennaio) supera di tre (3) volte la titolarità specificata nella PoE o nel Documento d'Ordine, allora al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento d'Ordine.

4. Corrispettivi per Servizi in Remoto (basati sull'uomo)

I Servizi in Remoto si acquistano in base al calcolo dei corrispettivi relativo all'Impegno e saranno fatturati in base alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

4.1 Servizi Onboard per IBM Tealeaf CX on Cloud

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 servizi forniti in remoto ed elencati di seguito:

- offre fino a un massimo di 24 ore di servizi per fornire assistenza al Cliente durante l'implementazione e strumentazione dell'SDK (Software Development Kit) di Tealeaf.
- fornisce fino a un massimo di 24 ore di 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 dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Customer Experience Investigation Service 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.

4.8 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 di errori noti del sito in tempo reale e la creazione della reportistica degli avvisi e dei top mover. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

4.9 L'offerta 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.

4.10 IBM Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud AVP One Point Service fornisce 10 ore al mese per 12 mesi (120 ore totali) di servizi di supporto forniti in remoto. Fornisce un servizio di supporto personalizzato con un contatto designato per il supporto di Tealeaf CX on Cloud. Questo Servizio scade a 365 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

4.11 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing Services 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 Tealeaf CX on Cloud 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.

4.12 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing Services 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 Tealeaf CX on Cloud 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.

4.13 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Service

L'offerta Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing Services fornisce 64 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 Tealeaf CX on Cloud 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, 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.

5. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base ad un uso continuativo o terminerà alla fine del periodo contrattuale.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

6. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS e Software di Abilitazione, all'occorrenza, durante il Periodo di Abbonamento. Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito mediante email, un sistema di supporto online e telefonicamente. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il Supporto Tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: la funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Questi servizi IBM SaaS includono il software di abilitazione che dovrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS, per tutta la durata del relativo periodo di abbonamento. Qualora il software di abilitazione dovesse contenere il codice di esempio, il Cliente potrà creare opere derivate dal codice di esempio per utilizzarle all'interno dei servizi IBM SaaS. Se il software di abilitazione è accompagnato da un accordo di licenza separato, saranno applicate anche le condizioni di tale(i) Accordo(i), nei limiti stabiliti in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni delle presenti Condizioni di Utilizzo prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il Cliente è responsabile della rimozione del software di abilitazione alla scadenza o cessazione dei servizi IBM SaaS.

8. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

8.1 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. L'assegnazione totale di storage effettivamente utilizzato 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.

8.2 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 che i propri dati non vengano utilizzati per tali scopi di non produzione contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email tsassupp@us.ibm.com.

8.3 Conformità Safe Harbor

IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.4 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

Condizioni di Utilizzo IBM (Terms of Use, ToU) – Specifiche dei servizi IBM SaaS

Appendice A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

L'offerta IBM Tealeaf CX on Cloud è una soluzione per l'analisi basata sui servizi SaaS per applicazioni web tradizionali, applicazioni per dispositivi mobili native e applicazioni per dispositivi mobili/web responsive'. 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 e dashboard "pronti all'uso" 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.

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

- a. la possibilità di configurare fino a 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 può consultare il team dei Servizi IBM Tealeaf Lab se desidera combinare più applicazioni e/o siti web in un unico Profilo dell'Applicazione per scopi di reportistica.
- b. Il primo Profilo dell'Applicazione sarà configurato da IBM e sarà disponibile quando saranno forniti i servizi IBM SaaS. 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.
- c. Cinquanta (50) Utenti Autorizzati
- d. Dodici (12) mesi di Reportistica dati continuativa. La Reportistica dati è definita secondo la metrica e le dimensioni associate ai report e ai dashboard dei servizi IBM SaaS.
- e. Sette (7) giorni solari di Acquisizione dati continuativa. L'Acquisizione dati è definita come dati raccolti dall'SDK di Tealeaf.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

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

3. 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 relativi dati del 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.

Nel canone di abbonamento per IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture 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 del Trasporto Dati per elaborare i dati delle richieste e risposte, filtrare o eseguire la crittografia di dati sensibili e instradare i dati su IBM Tealeaf CX on Cloud.

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'istantanea è una pagina o schermata per le quali è possibile aggregare e documentare i dati realtivi 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.

5. Estensioni dei periodi di conservazione

I pacchetti opzionali di conservazione dei dati IBM Tealeaf CX on Cloud includono quanto di seguito specificato:

5.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

I servizi Reporting Data Retention Extension offrono al Cliente l'Opzione di conservare determinati elementi di dati memorizzati 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.

5.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

I servizi Capture Data Retention Extension offrono 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 pari a 7 giorni:

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

5.3 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.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine:

Sarà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia.

1. Definizioni

- a. **Contatto Autorizzato** – indica la persona che il Cliente ha comunicato a IBM come autorizzata ad inoltrare eventuali Richieste di Rimedio di cui al presente SLA.
- b. **Credito di Disponibilità** – Indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- c. **Richiesta di Rimedio** – indica una richiesta che il Contatto Autorizzato del Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- d. **Mese Contrattuale** – indica ciascun mese completo durante il periodo dell'offerta IBM SaaS calcolato dalle 00:00 GMT del primo giorno del mese fino alle 23:59 GMT dell'ultimo giorno del mese.
- e. **Cliente** – indica una persona giuridica che si abbona ai servizi IBM SaaS direttamente da IBM e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel contratto con IBM per i servizi IBM SaaS.
- f. **Tempo di Fermo** – indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'attività operativa del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dell'offerta IBM SaaS per cui possiedono le autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - tempo di fermo del sistema pianificato;
 - forza maggiore;
 - problemi con le applicazioni, attrezzature o dati di un Cliente o di terze parti;
 - atti oppure omissioni del Cliente o di terzi (compreso chiunque abbia accesso ai servizi IBM SaaS tramite le password o le apparecchiature del Cliente);
 - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema richieste e alle piattaforme supportate per accedere all'offerta IBM SaaS; oppure
 - conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, a specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da terzi per conto del Cliente.
- g. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- h. **Forza Maggiore** – Indica eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità dell'offerta IBM SaaS fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- i. **Tempo di Fermo del Sistema Pianificato** – Indica un'interruzione pianificata dell'offerta IBM SaaS a scopo di manutenzione.
- j. **Livello di Servizio** – Indica lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

2. Crediti di disponibilità

- a. Per avere diritto ad inoltrare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve aver registrato un ticket di assistenza per ciascun Evento con l'help desk dell'IBM Customer Support per l'offerta IBM SaaS applicabile, nel rispetto della procedura IBM relativa alla notifica dei problemi per cui è necessaria un'assistenza di Severità 1. Il Cliente deve fornire nel dettaglio tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento, per

quanto necessario al supporto per i ticket di Severità 1. Tale ticket deve essere registrato entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l'utente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dell'offerta IBM SaaS.

- b. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per un Credito di Disponibilità non più tardi di tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio.
- c. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve fornire a IBM tutti i dettagli che verranno ragionevolmente richiesti per la Richiesta di Rimedio comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di Servizio che si sostiene non essere stato rispettato.
- d. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di Disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- e. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascuna singola offerta IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.
- f. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, allora il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore durante il Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- g. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il dieci per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS.
- h. IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare le Richieste di Rimedio sulla base delle informazioni disponibili registrate da IBM, che prevarranno in caso di eventuali discrepanze con i dati in possesso dell'utente.
- i. I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL'UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI RICHIESTA DI RIMEDIO RELATIVA AI LIVELLI DI SERVIZI.

3. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un Mese Contrattuale

Livello di Servizio raggiunto (durante un mese contrattuale)	Credito di Disponibilità (% del Costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

"Livello di Servizio raggiunto", espresso come percentuale, è calcolato nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 50 minuti del Tempo di Fermo totale in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% del Livello di Servizio raggiunto in un Mese Contrattuale
--	--

4. Esclusioni dal Servizio

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, gli ospiti, i partecipanti e gli invitati autorizzati del Cliente IBM relativamente ai servizi IBM SaaS.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)"; delle Condizioni di Utilizzo IBM – Commitment al Livello di Servizio: "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: