

Condizioni di Utilizzo IBM (TOU) – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Silverpop Engage

Le Condizioni di Utilizzo ("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") disponibile alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili ("Accordo"), e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti.

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver

- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze
- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- Accesso** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Accesso è il diritto di utilizzo dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.
- Istanza dell'Applicazione** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Per ciascuna istanza di un'Applicazione collegata ai servizi IBM SaaS è richiesta una titolarità Istanza dell'applicazione. Se un'Applicazione è composta da più componenti, ciascuno dei quali soddisfa uno scopo diverso e/o una base di utenti, e ciascuno dei quali può essere connesso a IBM SaaS o da questo monitorato, ognuno di tali componenti viene considerato come Applicazione separata. Inoltre gli ambienti di test, sviluppo, staging e produzione di un'Applicazione sono considerati come istanze separate dell'Applicazione e ciascuno di essi ha una propria titolarità. Più istanze dell'applicazione in un singolo ambiente sono tutte considerate Istanze separate dell'Applicazione e ciascuna deve avere una titolarità. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Istanze dell'applicazione connesse a IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorialità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- 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 a IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.
- Messaggio Digitale** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Messaggi Elettronici gestiti o elaborati dal servizio IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorialità (PoE) o nel Documento della Transazione del Cliente.
- Impegno** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- Evento** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Le titolarità degli Eventi si basano sul numero di ricorrenze di uno specifico evento relativo all'utilizzo di IBM SaaS. Le titolarità degli Eventi sono specifiche di IBM SaaS e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato ad altre titolarità di Eventi di un altro IBM SaaS o tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.
- Istanza** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ciascuna Istanza di IBM SaaS resa disponibile per accedervi ed utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorialità (PoE) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Identità Accreditata** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Identità Accreditata è una combinazione di un indirizzo IP e/o un dominio, utilizzata per migliorare la distribuzione di email. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Identità Accreditate create per il cliente all'interno di IBM SaaS.

- i. **Migliaio di Record di Database** è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Record di database è costituito da un insieme di campi all'interno di un database, correlati ad una singola entità ed accessibili come una singola unità. Ciascuna titolarità "Migliaio di record di database" rappresenta un migliaio di record di database. È necessario ottenere sufficienti titolarità "Migliaio di record di database" a coprire il numero totale di Record di database elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorialità (Proof of Entitlement, "PoE") o nel Documento della Transazione del Cliente.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Corrispettivi di Set-up e On-Demand

I corrispettivi di setup verranno specificati nel Documento della Transazione. IBM applicherà un corrispettivo di setup per il provisioning iniziale della parte Set-up. Le opzioni On-Demand saranno fatturate nell'opzione on-demand mensile, utilizzata dal Cliente in base a quanto stabilito nel Documento della Transazione.

- a. Setup di IBM Silverpop Additional Domain e di IBM Silverpop Additional Domain On Demand
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio IBM SaaS affinché questo utilizzi un'ulteriore Identità Accreditata in aggiunta a quelle fornite con IBM Silverpop Engage.
- b. Setup di IBM Silverpop CRM Integration
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio IBM SaaS integrando un'istanza di una specifica istanza CRM con un singolo database Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Fast Start Setup
Questo servizio fornisce fino a 15 ore di consulenza remota sul prodotto per i Clienti acquisiti di Silverpop Engage. Questo servizio prevede l'assistenza sul setup iniziale ed una formazione estesa con incontri pianificati imperniati su diversi argomenti, quali: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzioni avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore di questo programma devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dalla stipula del contratto con il Cliente.
- d. Setup di IBM Silverpop Fast Start Enterprise
Questo servizio fornisce fino a 30 ore di consulenza remota sul prodotto per i Clienti che si avvicinano all'utilizzo di Silverpop Engage. Questo servizio prevede l'assistenza sul setup iniziale ed una formazione estesa con incontri pianificati imperniati su diversi argomenti, quali: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale degli invii di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzioni avanzate di Silverpop Engage, per soddisfare al meglio le esigenze del Cliente. Le ore di questo programma devono essere utilizzate entro i primi 90 giorni dalla stipula del contratto con il Cliente.
- e. Setup di IBM Silverpop Customer Enablement
Questo servizio prevede fino a 300 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato della soluzione IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Inoltre questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi gestiti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente.
- f. Setup di IBM Silverpop Managed Enablement
Questo servizio prevede fino a 150 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si affronteranno argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto, come concordato con il Cliente. Inoltre questo servizio fornisce fino

a 250 ore di servizi gestiti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente.

g. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Bronze

Questo servizio prevede fino a 75 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno affrontare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente.

h. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Silver

Questo servizio prevede fino a 175 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno affrontare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente.

i. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Gold

Questo servizio prevede fino a 300 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di Silverpop Engage. Si potranno affrontare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente.

j. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Bronze

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi forniti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente.

k. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Silver

Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi forniti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente.

l. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Gold

Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi forniti da remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente.

m. Setup di IBM Silverpop IP Reputation Warm Up e IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand

Questo servizio prevede fino a 35 ore di servizi forniti da remoto, in un periodo di 30 giorni, per eseguire l'incremento graduale del traffico ("ramp-up") di un singolo indirizzo IP utilizzato da IBM Silverpop Engage. Vengono previste fino a due e-mail non critiche e non sensibili all'orario, allo scopo di incrementare la reputazione (è necessario l'utilizzo di contenuto di gestione della posta adatto all'HTML autosufficiente). Questo servizio non garantisce l'inserimento nella white list o il ramp-up dell'indirizzo IP, poiché ciò dipende da molti fattori esterni.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Il Corrispettivo Mensile Parziale è una tariffa giornaliera ripartita proporzionalmente che verrà addebitata al Cliente. I Corrispettivi Mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale iniziando dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS.

3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando il tasso specificato nel Documento della Transazione.

Per un Servizio Cloud con il calcolo dei corrispettivi del Messaggio Digitale, IBM emetterà fattura al Cliente in base alla frequenza di fatturazione selezionata dal Cliente stesso per le titolarità del Messaggio Digitale ordinate dal Cliente. L'utilizzo effettivo sarà misurato e i corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili qualora l'utilizzo effettivo dei messaggi superasse il numero totale dei messaggi autorizzati aggregati per un massimo di 12 periodi di misurazione mensili durante il Periodo di Abbonamento.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare di una fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella PoE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il Periodo di Abbonamento è superiore a 12 mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 periodi di misurazione mensili. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 periodi di misurazione mensili non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dei messaggi non supererà il numero totale di messaggi autorizzati aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

Se il Periodo di Abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un Periodo di Abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti nell'abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di messaggi autorizzati aggregato.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato un milione di Messaggi Digitali al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Digitali prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

b. Esempio 2:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di tre anni e ha acquistato un milione di Messaggi Digitali al Mese. Se il Cliente invia più di 12 milioni di messaggi prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente invia più di 12 milioni di Messaggi Digitali prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo il Cliente dovrà corrispondere la quantità in eccesso, e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

4. Opzioni di rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS

La PoE del Cliente stabilirà se i servizi IBM SaaS saranno rinnovati alla fine del periodo di abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Periodo di Abbonamento per i servizi IBM SaaS in scadenza, inoltrando una richiesta scritta, al rappresentante IBM o al Business Partner IBM del Cliente, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il periodo di abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nella PoE.

4.2 Fatturazione Continuativa

Se la PoE stabilisce che il rinnovo del Cliente è continuativo, il Cliente continuerà ad aver accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso, il Cliente dovrà corrispondere

tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.3 Rinnovo Richiesto

Se la PoE stabilisce che il tipo di contratto è a tempo determinato, i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine del periodo di abbonamento e l'accesso del Cliente ai Servizi IBM SaaS verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre quella data, il Cliente dovrà effettuare un Ordine rivolgendosi al rappresentante IBM o al Business Partner IBM, per sottoscrivere un nuovo periodo di abbonamento.

5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS e Software di Abilitazione, all'occorrenza, durante il Periodo di Abbonamento. Tale Supporto tecnico è incluso con i servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Le informazioni sul supporto tecnico ed i relativi link per l'invio delle richieste di assistenza per IBM Silverpop Engage sono disponibili al seguente indirizzo internet:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Questa offerta IBM SaaS potrebbe includere Software di Abilitazione fornito da IBM o da un terzo fornitore. Se il Cliente scarica o installa qualsiasi Software di Abilitazione, il Cliente accetta di non utilizzare tale Software di Abilitazione con uno scopo diverso dal facilitare o consentire l'accesso e l'uso dei servizi di IBM SaaS. Se il Software di Abilitazione viene fornito con un accordo di licenza separato (ad esempio, l'Accordo di Licenza per Programmi senza Garanzia di IBM ("ILAN") o altro accordo di licenza di IBM o di terzi) nel momento dell'installazione o del download, tale accordo separato disciplinerà il suo utilizzo. Il Cliente, scaricando, installando o utilizzando il Software Abilitante, dichiara di accettare tali Condizioni di Utilizzo.

6.2 Conformità Safe Harbor e Protezione dei dati nella UE

IBM si attiene al Safe Harbor Frameworks tra U.S. e UE e tra U.S. e Svizzera come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Se il Cliente inserisce dati personali nel Servizio IBM SaaS, per quanto attiene al rapporto con IBM, il Cliente è considerato unico Titolare del trattamento di tali dati personali e nomina IBM quale Responsabile esterno del trattamento di tali dati ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.. IBM tratterà tali Dati esclusivamente per gli scopi richiesti per l'erogazione del servizio IBM SaaS, in conformità in conformità alle istruzioni fornite dal Cliente stesso. IBM collaborerà con il Cliente per l'adempimento di tutti i requisiti previsti dalla legge ed applicabili alla disponibilità dell'accesso ai dati personali da parte del Cliente. Il Cliente accetta che IBM possa elaborare il Contenuto reso disponibile nel servizio IBM SaaS, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre i confini nazionali, alla IBM negli Stati Uniti. Se IBM modifica il modo di elaborare o di preservare i Dati Personali e qualora tale modifica determini la mancata conformità del Cliente alla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali, il Cliente potrà recedere dal servizio IBM SaaS entro 30 giorni dalla notifica da parte di IBM di tale modifica.

6.3 Raccolta di Dati

Il Cliente accetta: (i) di fornire un link chiaro ed evidente per le condizioni di utilizzo del sito web del Cliente e alle policy sulla privacy, che includa un link per le prassi di utilizzo e la raccolta dati di IBM e del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>), (ii) fornire una comunicazione che i cookies e clear gifs/web beacons saranno installati sul computer del visitatore da parte di IBM, che lavora per conto del Cliente, accompagnata da una spiegazione dello scopo e dell'utilizzo di tale tecnologia; e (iii) ottenere, nei limiti previsti dalla legge, il consenso da parte dei visitatori del sito web prima dell'installazione dei cookies e clear gifs/web beacons da parte del Cliente, o di IBM per conto del Cliente, sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto tecnico dell'offerta IBM SaaS, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM

esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei Servizi IBM allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni tra il Cliente ed IBM. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto, oppure che sta per ottenere, il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

6.4 Sedi dei benefit derivati

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

6.5 Elenco di distribuzione

Il Cliente non utilizzerà in IBM SaaS alcun elenco di distribuzione che contenga persone a cui non è stato concesso di essere inclusi in tale elenco per la ricezione di comunicazioni via e-mail da parte del Cliente, a meno che IBM non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di opt-out in ciascun messaggio.

6.6 Divieto di rivendita

Il diritto del Cliente all'utilizzo del servizio IBM SaaS è limitato al Cliente stesso. Il Cliente non può rivendere o fornire accesso ai servizi IBM SaaS a terze parti (che non siano i dipendenti o gli appaltatori che lavorano per Suo conto) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

6.7 Conservazione dei Dati

Nel servizio IBM SaaS è necessario che alcuni elementi di dati specifici di IBM SaaS siano resi disponibili come segue: contenuti e messaggi e-mail, modelli e database non utilizzati – 450 giorni; traccia web dei visitatori noti – 180 giorni; traccia web dei visitatori anonimi – 30 giorni; e Universal Behaviors – 180 giorni (il "Periodo Conservazione dei Dati"). Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati, ed in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato correlato del Cliente, 30 giorni dopo la scadenza o l'interruzione del periodo di abbonamento. Il Cliente conserverà copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel servizio IBM SaaS.

6.8 Avvisi relativi ai codici di Terze Parti

I servizi IBM SaaS contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

Appendice A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage è una piattaforma di marketing digitale che supporta il marketing omni-channel e la gestione delle opportunità. Silverpop Engage utilizza i dati dei clienti ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare ed indirizzare in tempo reale le interazioni personalizzate.

Un abbonamento IBM Silverpop Engage consente di accedere alle seguenti funzionalità:

- Creazione e distribuzione di messaggi: un editor basato sul web che consente agli utenti di creare e modificare i contenuti dei messaggi, e fornisce un accesso veloce e diretto alla traccia, alla personalizzazione ed ai contenuti dinamici dei link.
- Segmentazione avanzata: funzioni di segmentazione che consentono agli utenti di identificare i contatti sulla base dei dati relativi al loro comportamento, alle loro preferenze ed al loro profilo.
- Messaggistica Multi-Channel: invio di messaggistica integrata sulla campagna, attraverso diversi canali, quali e-mail, social network, web e dispositivi mobili. Silverpop Engage include funzioni che assicurano l'integrazione dei punti di contatto del cliente per permettere la trasmissione di un'esperienza coerente e personalizzata.
- Campagne automatizzate: utilizzo di un programma di creazione di campagne visivo per la creazione di programmi di marketing, a partire da campagne con una semplice strategia a "goccia" fino a quelle complesse con svariati punti di contatto. Prevede l'invio automatico di messaggi quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne effettua una, utilizzando campagne promozionali basate su azioni individuali per ciascuna opportunità.
- Valutazione: assegnazione ai clienti ed ai prospetti di punteggi basati sui criteri di acquisto, sui criteri demografici e sui comportamenti quali le visite ai siti web, invio di moduli e interazione con messaggi o con componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. Quando i contatti raggiungono un determinato punteggio, le funzioni di automazione del marketing li instradano su percorsi appropriati.
- Traccia Web: consente di controllare come i contatti interagiscono online con il Cliente, ad esempio se utilizzano il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network, e utilizzare tali comportamenti per inserire un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione comportamentale.
- Pagine di destinazione e moduli web: permette di progettare e pubblicare le pagine di destinazione ed i moduli web che acquisiscono informazioni sulle interrogazioni da utilizzare per la creazione di pagine personalizzate.
- Reportistica: sono disponibili più di 80 report personalizzabili che coprono diversi canali di marketing, tra cui le campagne e-mail, i social network ed i dispositivi mobili.
- Tabelle relazionali: consentono la memorizzazione di più linee di dati relativi agli acquisti, alle partecipazioni ad eventi ed alle attività, ed associano tali dati ad un singolo record, fornendo una vista olistica del cliente. I dati raccolti possono essere utilizzati per interrogazioni e per la segmentazione, per il contenuto dinamico e per la personalizzazione dei messaggi.
- Gestione opportunità B2B: consente la gestione e la valutazione delle opportunità, ed utilizza l'automazione per promuoverle e far sì che l'impegno per il marketing venga massimizzato.
- Social: consente alle organizzazioni di condividere messaggi e-mail di marketing sui siti dei social network e di produrre report sui risultati, effettuare o pianificare post in concomitanza dell'invio di e-mail e di inserire un link ad una pagina "invia ad un amico" oppure di inserire un modulo "invia ad un amico" nel corpo del messaggio.
- Application Programming Interface (API): la Suite di API di Silverpop Engage è accessibile tramite i protocolli REST, SOAP ed XML ed utilizza protocolli web (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) e formati file (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Le richieste e le risposte in tempo reale vengono gestite tramite HTTP/HTTPS mentre i batch di dati tramite FTP/FTPS.

Un abbonamento Silverpop Engage include cinque (5) domini di invio ed un (1) dominio host con marchio personalizzato. Gli utenti che inviano più di tre (3) milioni di messaggi e-mail all'anno riceveranno un indirizzo IP dedicato.

2. Funzioni opzionali

Sono ulteriori funzioni che è possibile ottenere ad un costo aggiuntivo:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
consente di distribuire messaggi in tempo reale, con marchio personalizzato e transazionali uno a uno, generati da trigger presenti in e-mail, moduli web, pagine di destinazione o televendite. Silverpop Engage Transact è un'architettura di invio dedicata, progettata per le esigenze uniche dei messaggi transazionali o attivati, quali ricevute, notifiche, avvisi, itinerari e così via. Può essere collegato ad un sistema in-house di messaggi di attivazione. Inclusi nel prodotto vi sono un indirizzo IP ed un dominio personalizzato, la traccia della distribuzione dei link e dei messaggi, la gestione delle risposte e la traccia della distribuzione, dell'attività e delle metriche di consegna dei messaggi.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
fornisce la funzionalità per il supporto di un codice di autenticazione come requisito di accesso secondario, in aggiunta alla combinazione nome utente e password, per consentire l'accesso all'account Silverpop Engage attraverso il browser.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
consente ad un'azienda di creare moduli web che offrono la registrazione tramite l'identità impostata su di un social network, invece della compilazione manuale dei campi del modulo. Social Sign-In incorpora la tecnologia di un partner di terze parti, Janrain. L'utilizzo della tecnologia Social Sign-in è soggetto a termini, condizioni e disponibilità dei rispettivi social network, acceduti mediante l'utilizzo di Social Sign-In e della sottostante tecnologia Janrain.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
consente ai clienti di misurare la distribuzione generale della casella di posta verso i grandi ISP (Internet Service Provider) e gli Inbox Provider in più regioni
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
fornisce l'integrazione a livello di eventi tra Silverpop Engage e le applicazioni con altre tecnologie. I dati e gli eventi caratteriali raccolti da queste applicazioni possono essere memorizzati in Silverpop Engage e sfruttati da funzioni quali programmi, valutazioni e query. Sono inclusi il supporto delle integrazioni con i prodotti IBM esistenti, tre flussi di dati per ulteriori integrazioni e 180 giorni di memorizzazione dati.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
fornisce 180 giorni aggiuntivi di memorizzazione dei dati degli eventi di IBM Silverpop Universal Behaviors. Si tratta di un componente aggiuntivo di IBM Silverpop Universal Behaviors, per i clienti che richiedono una memorizzazione dei dati superiore ai 180 giorni standard previsti da Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
fornisce l'integrazione a livello di sistema tra Silverpop Engage e l'applicazione mobile del cliente. L'integrazione consente la memorizzazione dei dati, raccolti dall'applicazione mobile, all'interno di Silverpop Engage e di accedervi ed utilizzarli da funzioni Engage quali programmi e query, e l'utilizzo dei dati di Silverpop Engage nell'applicazione mobile.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
assicura l'integrazione tra Silverpop Engage (una Org) ed uno dei seguenti sistemi di analitica web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**
consente ai clienti di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili e Silverpop Engage. L'integrazione si limita ad un'istanza del sistema CRM ed un database Silverpop Engage. Questa funzionalità include i componenti tecnologici forniti da un partner di terze parti, Scribe Software.

- IBM Silverpop Additional IP Address
è il costo di un ulteriore indirizzo IP.
- IBM Silverpop Email Insights
consente agli utenti di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta elettronica su scariati client di posta elettronica (inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo Gmail, Outlook, iPhone e Android), tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base ai dispositivi specifici e client di posta elettronica utilizzati dai Clienti, determinare il dispositivo preferito di ciascun destinatario specifico di email e inviare contenuti mirati sulla base di questa preferenza, nonché aggiornare automaticamente i record a livello dei destinatari con ulteriori dati quali la geo-localizzazione, il tempo medio di impegno e il client di posta elettronica o dispositivo preferito. Una 'email aperta' viene registrata ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre. L'"anteprima dell'email' viene registrata ogni volta che si invia un modello di email a questa funzionalità per l'anteprima. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
fornisce fino a 10 anteprime di email e consente di aprire 10.000 di email al mese
 - Silverpop Email Insights – Silver
fornisce fino a 50 anteprime di email e consente di aprire 200.000 di email al mese
 - Silverpop Email Insights – Gold
fornisce fino a 500 anteprime di email e consente di aprire 2.000.000 di email al mese
 - Silverpop Email Insights – Platinum
fornisce fino a 1000 anteprime di email e consente di aprire 5.000.000 di email al mese

Inoltre, se le esigenze del Cliente superano il numero di anteprime di email o il numero di e-mail da aprire fornito con il pacchetto acquistato, è possibile espandere la quantità per cui si è autorizzati acquistando le offerte IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview o IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens, quando applicabile.

Appendice B

IBM fornisce il seguente livello di servizio ("SLA") in relazione alla disponibilità del Servizio IBM SaaS. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia.

1. Definizioni

- a. **Tempo di Fermo dell'Applicazione** – Indica un periodo di tempo durante il quale gli utenti che usano parti dell'interfaccia dell'applicazione ospitate da IBM non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio di cui possiedono le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni.
- b. **Credito di Disponibilità** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio approvata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto all'interno delle fatture future relative ai corrispettivi per la sottoscrizione al Servizio.
- c. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta inoltrata ad IBM, in conformità allo SLA, per il mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- d. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo calcolato dalle 00:00 a.m., orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m., orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- e. **Tempo di Fermo dell'Elaborazione dei Dati** – Indica un periodo di tempo durante il quale il Servizio non riesce a raccogliere i dati tramite gli elementi di elaborazione dei dati del Servizio.
- f. **Tempo di Fermo** – Indica il Tempo di Fermo dell'Applicazione e/o il Tempo di Fermo di Elaborazione dei Dati. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
 - (1) interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - (2) eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - (3) problemi relativi alle applicazioni, alle apparecchiature o ai dati del Cliente oppure di terze parti;
 - (4) la mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio; o
 - (5) La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni che il Cliente fornisce ad IBM o fornite ad IBM da terze parti 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. **Servizio** – Indica i servizi IBM SaaS cui si applica questo SLA.
- i. **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 inoltrare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 (come descritto nell'articolo Supporto Tecnico) per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca ragionevole assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare una Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. 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. Qualora il Cliente riferisca che un Evento di un Tempo di Fermo dell'Applicazione e un Evento di Tempo di Fermo dell'elaborazione dei dati si sono

verificati contemporaneamente, allora IBM considererà i periodi di sovrapposizione del Tempo di Fermo come un unico periodo di Tempo di Fermo e non come due periodi separati. 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.

- d. I Crediti totali di disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il venti per cento (20%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.

3. Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud durante un Mese Contrattuale

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	10%
Meno di 97,000%	20%

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di tempo di fermo in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 50 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,884% del livello di servizio conseguito
--	---

4. Ulteriori informazioni su questo SLA

Questo SLA viene messo a disposizione soltanto per i Clienti di IBM e non è valido per le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, dagli ospiti, dai partecipanti e dagli invitati autorizzati del Servizio o per i servizi beta o di prova che IBM fornisce. Lo SLA è valido per i Servizi utilizzati nell'ambiente di produzione. Non è valido per gli ambienti di non produzione, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente Documento: "Opzioni di rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Divieto di Rivendita"; "Crediti di disponibilità".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: