

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/slabd.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 di 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 Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM 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 Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli 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 della Transazione.
- Dispositivo Indirizzabile** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Dispositivo Indirizzabile è un dispositivo in cui è installata un'applicazione che può essere accessibile mediante i servizi IBM SaaS. Ciascuna installazione dell'applicazione che è possibile indirizzare mediante i servizi IBM SaaS è considerata un Dispositivo Indirizzabile. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Dispositivi Indirizzabili riportati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorarietà (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- 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 Titorarietà (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 Elettronico** – 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 Titorarietà (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 utili 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 dei servizi 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 nella PoE (Proof of Entitlement) o nel 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 dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi ed utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.

- i. **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.
- j. **Migliaia 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 "Migliaia di record di database" rappresenta un migliaio di record di database. È necessario ottenere titolarità "Migliaia di record di database" sufficienti a coprire il numero totale di Record di database elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

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. **Setup di IBM Silverpop Additional Environment e Setup On Demand di IBM Silverpop Additional Environment**
Questo servizio fornisce al Cliente un'ulteriore organizzazione Silverpop Engage (la configurazione di un ambiente indipendente su Engage, di solito per aggiungere un'ulteriore società o reparto).
- d. **Setup di IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) e Setup di IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar/IBM Facility) On Demand**
Questo servizio fornisce un unico giorno di formazione di Silverpop Engage. Ogni giorno include fino a otto ore di teoria e pratica (tra cui più pause di breve durata e un'ora di pausa per il pranzo). L'ordine del giorno può essere personalizzato per coprire gli argomenti che il Cliente desidera conoscere. Il corso di formazione viene erogato attraverso un ambiente webinar o presso un struttura IBM autorizzata.
- e. **Setup di IBM Silverpop Fast Start Setup**
Questo servizio fornisce fino a 15 ore di consulenza in remoto sul prodotto per i servizi di 'onboarding' del Cliente inerenti a Silverpop Engage. Questa attività prevede l'assistenza al setup iniziale e l'assistenza di formazione estesa con riunioni pianificate su diversi argomenti, quali: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale dell'invio di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità 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 dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.
- f. **Setup di IBM Silverpop Fast Start Enterprise**
Questo servizio fornisce fino a 30 ore di consulenza remota sul prodotto per i servizi di 'onboarding' del Cliente inerenti a Silverpop Engage. Questa attività prevede l'assistenza al setup iniziale e l'assistenza di formazione estesa con riunioni pianificate su diversi argomenti, quali: il provisioning, la distribuzione e l'incremento graduale dell'invio di e-mail ("ramp-up"), il carico iniziale di dati, la

gestione della posta, i report pronti all'uso e l'abilitazione di ulteriori funzionalità 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 dal setup iniziale dell'ambiente Silverpop.

g. Setup di IBM Silverpop Customer Enablement

Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le 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 in 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, l'implementazione della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

h. Setup di IBM Silverpop Managed Enablement

Questo servizio fornisce fino a 150 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le 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 in 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, l'implementazione della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

i. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Bronze

Questo servizio fornisce fino a 75 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno affrontare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo del piano 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. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.

j. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Silver

Questo servizio fornisce fino a 175 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di IBM Silverpop Engage. Si potranno affrontare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo del piano 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. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

k. Setup di IBM Silverpop Product Consulting – Gold

Questo servizio fornisce fino a 300 ore di consulenza in remoto sul prodotto e di tipo tecnico, le procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato di Silverpop Engage. Si potranno affrontare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo del piano 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. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

l. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Bronze

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi forniti in 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, l'implementazione della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.

m. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Silver

Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi forniti in 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, l'implementazione della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

n. Setup di IBM Silverpop Managed Services – Gold

Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi forniti in 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, l'implementazione della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna standard di Silverpop per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

o. 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 in 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. Sono 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.

p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Questo servizio prevede fino a 15 ore di consulenza sul prodotto fornita in remoto, incluso: il provisioning dell'account del dispositivo mobile; la formazione sulle funzionalità dei dispositivi mobili per i commerciali; fino a 1 ora di formazione sull'implementazione per gli sviluppatori; Domande&Risposte in base al prodotto tramite email, telefono o riunioni. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino ad un massimo di 20 ore di domande e risposte tramite email o telefono, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle due applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di un'ora di formazione tramite console remota per i rivenditori e la formazione sull'implementazione per gli sviluppatori. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino ad un massimo di 30 ore di domande e risposte tramite email o telefono, un ciclo di test iniziale per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push su una delle quattro applicazioni native che utilizzano i servizi di notifica Android o iOS, fino ad un massimo di due ore di servizi sulla strategia delle campagne di notifiche push, fino ad un'ora di supporto per l'integrazione del software con il software IBM o di terzi compatibile con IBM Silverpop Engage Mobile. Questo servizio deve essere utilizzato entro 90 giorni dall'acquisto.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

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'offerta IBM SaaS che utilizza il calcolo dei corrispettivi dei Messaggi Elettronici, IBM emetterà fattura al Cliente in base alla frequenza di fatturazione selezionata dal Cliente per le titolarità di Messaggio Elettronico 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 mensile 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.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del Periodo di Abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

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. Abbonamento ai Servizi Continuativi

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono stabilire basi e procedure solide. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento strutturato continuativo facilitato da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 4 ore al mese.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono accelerare le proprie capacità e competenze di email marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente Silverpop. Non è pensata per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 7 ore al mese.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Questo servizio sarà eseguito da un consulente Silverpop per abilitare i partner. L'intento è quello di fornire le linee guida del prodotto che consentiranno di accelerare l'adozione delle funzionalità e procedure di automazione del marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che include le ore assegnate per fornire assistenza ai partner sui progetti del Cliente. Non è pensato per il lavoro

progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente Silverpop. Il servizio ha una durata massima di 12 ore all'anno.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Questo servizio fornisce fino a 15 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 30 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a due ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, fino a 5 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 40 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a quattro ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, risposte alle priorità dei ticket di assistenza, fino ad un massimo di due ore, (numero totale di ore all'anno) di supporto per consigli sul marketing stagionale, fino a 10 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva, riunioni settimanali opzionali di 30 minuti per l'orientamento sugli indicatori chiave delle prestazioni e sugli obiettivi di breve e lungo periodo delle applicazioni/notifiche push.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

6. 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, le definizioni di Severità e i link per inviare le richieste di assistenza per IBM Silverpop Engage sono disponibili al seguente URL:

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

7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

7.1 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.

7.2 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/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe. Lo stato della certificazione Safe Harbor di Scribe può essere esaminato alla pagina web <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Janrain. Lo stato della certificazione Safe Harbor di Janrain può essere esaminato alla pagina web <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 dovrà ragionevolmente cooperare 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.

7.3 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 fornitori) 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 risponderà alle richieste di accesso, aggiornamento, correzione, distruzione dei dati personali raccolti, provenienti dagli interessati al trattamento, in conformità alla normativa vigente.

7.4 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.

7.5 Elenco di distribuzione

Il Cliente non utilizzerà con i servizi 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.

7.6 Divieto di rivendita

Il diritto del Cliente all'utilizzo dei servizi IBM SaaS è limitato al Cliente stesso. Il Cliente non può rivendere o fornire l'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.

7.7 Conservazione dei Dati

Nei servizi 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 o inattivi – 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.

7.8 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 del Cliente ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare e gestire in tempo reale le interazioni personalizzate per conto del Cliente.

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 del software 'visual campaign builder' 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.
- Punteggio: classificazione dei clienti e dei potenziali clienti in base a criteri di acquisto, caratteristiche socio-economiche e comportamenti quali le visite ai siti web, l'invio di moduli e l'interazione di messaggi o su 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: progettazione e pubblicazione di pagine di destinazione e moduli web acquisendo le informazioni delle richieste che possono essere utilizzate 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, alla partecipazione agli eventi, 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 di gestire e valutare le opportunità, 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 e fino a dieci ambienti. I Clienti con l'impegno di inviare più di tre milioni di messaggi e-mail all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP (Internet protocol) dedicato.

2. Funzionalità 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 si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da 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 effettuare una misurazione generale del traffico verso la 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 Universal Behaviors Additional Stream**
Fornisce un flusso di dati aggiuntivo per IBM Silverpop Universal Behaviors. Questa offerta è rivolta ai clienti che necessitano di un flusso di dati aggiuntivo oltre ai flussi di dati illimitati del prodotto integrato IBM e a tre flussi di dati aggiuntivi di terze parti o flussi di dati personalizzati disponibili con la licenza base di IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
Fornisce l'integrazione a livello di sistema tra Silverpop Engage e l'applicazione per dispositivi mobili del Cliente. L'integrazione consente di memorizzare all'interno di Silverpop Engage i dati raccolti dall'applicazione per dispositivi mobili e accessibili/utilizzati dalle funzionalità Engage come i programmi e le query, e di utilizzare i dati di Silverpop Engage all'interno dell'applicazione mobile.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
Fornisce l'integrazione tra Silverpop Engage (una Org) ed uno dei seguenti sistemi analitici web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.

- IBM Silverpop WebEx Integration

Fornisce la funzionalità del prodotto Engage da utilizzare con un'istanza di Cisco WebEx. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare le rispettive licenze WebEx separatamente.
- IBM Silverpop Citrix Integration

Fornisce la funzionalità del prodotto Engage da utilizzare con un'istanza dei prodotti Citrix GoToWebinar, GoToMeeting o GoToTraining. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di Silverpop Engage. Il Cliente deve acquistare le rispettive licenze Citrix separatamente.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration

Consente di instradare le relative email transazionali, generate da un'istanza di Magento tramite il servizio email transazionale Silverpop Transact. È richiesta inoltre una licenza per Magento che il Cliente deve acquistare dal fornitore separatamente.
- IBM Silverpop CRM Integration

Consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente come, ad esempio, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. Questa offerta non include l'integrazione con Scribe. Se questo tipo di integrazione è necessario, utilizzare l'offerta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe

Consente al Cliente di stabilire una sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (relationship management) disponibili commercialmente e Silverpop Engage. L'integrazione è limitata ad un'istanza del sistema CRM e ad un database Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe.
- 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 diversi 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 sono superiori al numero di anteprime di email o al numero di e-mail da aprire fornito con il pacchetto acquistato, il Cliente può aumentare la quantità per cui è autorizzato acquistando le offerte **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** o **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, quando applicabile.
- IBM Silverpop Engage Mobile
consente al Cliente di raccogliere i dati dalle applicazioni del proprio smartphone e inviare le notifiche push (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, iPhone, iPad e Android). La funzionalità include la capacità di inviare notifiche push personalizzate con azioni che gestiscono le attività con l'applicazione per smartphone del Cliente. Viene fornito un SDK che consente all'applicazione di inviare le notifiche, registrare il dispositivo e inviare gli eventi a Silverpop.

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 un 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 convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà 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. Inoltre, il Tempo di Fermo include un periodo di tempo durante il quale i servizi IBM SaaS non riescono ad inviare o ricevere i dati tramite gli elementi di elaborazione dei dati dei servizi IBM SaaS. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - (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, azioni od omissioni del service provider o dei fornitori di telecomunicazioni, ecc.);
 - (3) problemi relativi alle applicazioni, alle apparecchiature o ai dati del Cliente oppure di terze parti;
 - (4) mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema richieste e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio; oppure
 - (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 dei servizi IBM SaaS 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 in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di Fermo di 50 minuti = 43.150 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,884% del livello di servizio conseguito
43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	

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 non di 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 artt. 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"; "Raccolta di Dati"; "Divieto di rivendita"; "Crediti di disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: