

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

IBM Marketing Cloud

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. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, 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, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle seguenti offerte IBM SaaS:

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

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 di IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorarietà (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- 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.
- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

- e. **Connessione** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Una Connessione è un collegamento o un'associazione di un database, un'applicazione, un server, o qualsiasi altro tipo di dispositivo di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorarietà (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione del Cliente.
- f. **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 Setup

Un corrispettivo iniziale per il setup una tantum viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione. In base all'offerta di base IBM SaaS scelta, il corrispondente servizio di setup obbligatorio fornirà al Cliente l'utilizzo dell'offerta IBM SaaS selezionata. I servizi di setup disponibili sono i seguenti:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

Il seguente servizio di setup sarà addebitato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione quando vengono ordinate le titolarità Utente Autorizzato per IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

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.

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 dell'interazione non supererà il numero totale di interazioni autorizzate 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 in un abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di interazioni autorizzate aggregato.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato 10 ulteriori Utenti Autorizzati in base alla titolarità IBM Marketing Cloud Additional User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo al

Cliente verrà fatturata 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 10 ulteriori Utenti Autorizzati in base alla titolarità IBM Marketing Cloud Additional User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata 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 attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo al Cliente verrà fatturata 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.

3.4 Corrispettivi 'Pay Per Use'

Il Cliente può utilizzare l'offerta IBM Marketing Cloud Standard misurata in base a 1.000 Eventi, IBM Marketing Cloud B2B Standard misurata in incrementi di 10.000 Record di Database, e IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens misurata in incrementi di 100.000 Eventi in base alla tariffa 'pay per use'. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per la quantità di Eventi o Record di Database, quando applicabile, utilizzati ogni mese in base alla tariffa specificata nel Documento della Transazione.

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 nella PoE del Cliente è indicato che il rinnovo del contratto è automatico, il Cliente può non rinnovare il Periodo di Abbonamento per i servizi IBM SaaS in scadenza, inoltrando una comunicazione scritta di non voler rinnovare, 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 non voler rinnovare 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 Rinnovo su Richiesta

Se nella PoE è indicato che il tipo di contratto è "a tempo determinato", i servizi 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.

6. Ulteriori 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 Protezione dei dati UE

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.

6.3 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 delle attività aziendali 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.

6.4 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. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate è espressamente proibito in tutti i casi. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di opt-out in ciascun messaggio.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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

IBM Marketing Cloud, una piattaforma di digital marketing basata su cloud, consente ai commerciali di raggiungere un ROI (return on investment) attraverso le seguenti funzionalità principali:

- progettare e automatizzare esperienze omogenee e canali trasversali, mediante email, dispositivi mobili, web e canali social.
- Utilizzare l'analisi per indirizzare le decisioni di marketing e il coinvolgimento del Cliente.
- Migliorare il ROI tramite una piattaforma di digital marketing basata su cloud che integri altre applicazioni e origini di dati del Cliente.

IBM Marketing Cloud include i seguenti nuovi pacchetti e servizi basati sulle soluzioni che mappano le esigenze del commerciale per semplificare il processo di acquisto.

1. IBM Marketing Cloud Standard

IBM Marketing Cloud Standard aiuta i commerciali a comprendere meglio il comportamento del cliente e a fornire interazioni personalizzate con tassi di conversione più elevati.

- Database di Marketing: raccolta dei dati complessivi del Cliente in un'unica fonte e utilizzo dei dati per condurre campagne automatizzate e comunicazioni personalizzate.
- Segmentazione: utilizzo dei dati riguardanti il comportamento, il profilo, le preferenze e altro, per eseguire query e circoscrivere il proprio pubblico di destinazione. Facoltativamente, integrare queste query di segmentazione con le proprie strategie di marketing per fornire un forte coinvolgimento, contenuti personalizzati per il proprio pubblico di destinazione.
- Programma di creazione dei contenuti: un editor intuitivo, basato su web consente al Cliente di creare e modificare i contenuti nell'applicazione, con accesso 'point-and-click' alle funzionalità come, ad esempio, il tracciamento dei link, la personalizzazione, i contenuti dinamici ed altro.
- Contenuti dinamici: creare messaggi direttamente all'interno del corpo del messaggio che sono pertinenti e specifici per ciascun cliente, utilizzando un'interfaccia intuitiva 'point-and-click'.
- Test A/B: inviare email di test per verificare l'oggetto, dagli elementi del nome o del contenuto; scoprire quale elemento ottiene la migliore risposta e inviare le email più performanti ai contatti.
- Email: creare e inviare email con contenuti pertinenti e coinvolgenti.
- Mobile Push: consegnare messaggi personalizzati combinando i dati delle app per dispositivi mobili con informazioni di tipo 'rich' del profilo del consumatore.
- Condivisione Social: condivisione dei messaggi di email marketing sui siti di social network e produzione dei risultati dettagliati dei report.
- Pagina di destinazione: accesso 'point-and-click' per creare pagine specifiche per campagne e moduli web personalizzati.
- Dati analitici comportamentali: manipolare i risultati della posta per identificare le tendenze e i segmenti di destinazione dei clienti; definire i segmenti dei clienti e selezionare le metriche per creare schede trasversali e report di tabella, e quindi manipolare i report aggiungendo o rimuovendo campi, modificando le metriche, classificando e ordinando le colonne.
- Report sulle campagne: creare informazioni aggregate e dettagliate della reportistica riguardanti le email inviate ai clienti. La reportistica delle metriche include le aperture, conversioni, supporti di tipo 'rich', inoltri e accesso dei dati relativi al flusso di clic.
- Email Insights: consente agli utenti di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta elettronica su diversi client di posta elettronica, 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 ai client di posta elettronica utilizzati dai Clienti. Nell'abbonamento sono incluse 200.000 aperture di email. 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. Nell'abbonamento sono incluse 50 anteprime di email. L'"anteprima di 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. 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 IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens in incrementi di 100.000 per ciascun Evento, quando applicabile.

- IBM Marketing Cloud Orientation è un pacchetto di base di formazione per IBM Marketing Cloud. Fornisce una descrizione di alto livello delle funzioni e funzionalità Marketing Cloud insieme ad una introduzione al Modello di Coinvolgimento del Cliente. Il pacchetto di orientamento è incluso in un abbonamento iniziale a Marketing Cloud e deve essere completato prima di avviare il servizio di 'onboarding' richiesto. Viene fornito come offerta self-service e include registrazioni video e basate su web.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta IBM SaaS è incluso quanto di seguito indicato:

- a. Cinque (5) Utenti Autorizzati;
- b. Dieci (10) programmi attivi;
- c. 250 mila interazioni marketing che includono messaggi email e messaggi 'mobile push'. Se sono richieste ulteriori interazioni marketing, il Cliente deve acquistare le titolarità per IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions in incrementi di 1.000 per ciascun Evento; e
- d. 200 mila aperture Email Insights.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

IBM Marketing Cloud B2B Standard aiuta i commerciali ad acquisire, presentare e alimentare le trattative, al fine di allineare meglio il marketing con le vendite per far crescere il fatturato. Questa offerta IBM SaaS include le seguenti funzioni:

- Tutte le funzionalità proposte con l'offerta IBM Marketing Cloud Standard
- Automazione del Marketing
- Alimentazione delle trattative: creare campagne di marketing attraverso il programma 'visual campaign builder'; inviare messaggi automatizzati o utilizzare un programma di alimentazione quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne esegue una.
- Modello unico di valutazione: valutazione di clienti e potenziali clienti in base a criteri di acquisto, dati socio economici e comportamenti quali le visite ai siti web, invio di moduli e interazione di messaggi o secondo componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. In base alla valutazione, le funzioni di automazione del marketing instradano i clienti e i potenziali clienti su percorsi appropriati.
- Moduli di avanzamento: ridurre l'abbandono dei moduli e creare un profilo dei contatti, nel corso del tempo, con moduli di avanzamento web che mostrano diverse domande ogni volta che un contatto visita un sito web o una pagina di destinazione.
- Tracciamento Elettronico dei Comportamenti: consente di controllare in che modo i contatti interagiscono online con il Cliente, utilizzando ad esempio il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network. Utilizzare questi eventi di tracciamento dei comportamenti web dei clienti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione del comportamento.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite e Sugar CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta IBM SaaS è incluso quanto di seguito indicato:

- a. Cinque (5) Utenti Autorizzati;
- b. Dieci (10) programmi attivi;
- c. Un (1) modello di valutazione;
- d. 50.000 record di database. Se sono richiesti ulteriori record di database, il Cliente deve acquistare IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records in incrementi di 10.000 Record di Database; e
- e. 200 mila aperture Email Insights.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning è offerto da Allocadia, un partner terzo di IBM, che offre le seguenti funzionalità ed è possibile acquistare per l'utilizzo con Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, IBM Silverpop Engage o IBM Campaign. Le funzioni includono:

- Pianificazione: creare e condividere i piani per allineare la strategia aziendale, prevedere il ROI e l'impatto del fatturato.
- Budget: creare e gestire budget globali in qualsiasi valuta senza difficoltà, fogli di calcolo scollegati sia globali, regionali o incentrati sul prodotto.
- Prestazioni: visualizzare, analizzare e ottimizzare la spesa; prendere decisioni più intelligenti quando si collegano piani e budget ai dati finanziari e di marketing del CRM.

Nel canone di abbonamento per questa offerta IBM SaaS è incluso quanto di seguito indicato

- Cinque (5) Utenti Autorizzati; e
- Un (1) Connector

IBM Marketing Cloud Budget e Expense Planning Additional Users possono essere acquistati se il Cliente richiede ulteriori Utenti Autorizzati al di là di quanto previsto con il servizio di base. IBM Marketing Cloud Budget e Expense Planning Additional Connector possono essere acquistati se il Cliente richiede ulteriori 'Connector' al di là di quanto previsto con il servizio di base.

4. Offerte di Servizi di Setup

- L'offerta IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services è una combinazione di provisioning e formazione che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno dell'offerta Marketing Cloud Standard. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta Marketing Cloud. Un consulente dei servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione basate su web registrate. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- L'offerta IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services è una combinazione di provisioning e formazione che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno dell'offerta Marketing Cloud B2B Standard. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta Marketing Cloud B2B Standard. Un consulente dei servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare le organizzazioni attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione basate su web registrate. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- L'offerta Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services è un servizio di formazione progettato per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno dell'offerta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con l'acquisto dell'offerta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. Un consulente dei servizi di formazione viene assegnato per guidare le organizzazioni nell'utilizzo dei report migliorati e nella personalizzazione dei dashboard attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione basate su web registrate. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.

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 tutti gli utenti possono utilizzare tutti gli aspetti 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 di Tempo di Fermo totale in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 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 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"; "Condizioni di utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: