

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

---

## IBM Marketing Cloud

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

In caso di contrasto, 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 dall'Accordo IBM International Passport Advantage, dall'Accordo IBM International Passport Advantage Express, o dall'Accordo Internazionale IBM per le Offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

### 1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B – 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
- IBM Marketing Cloud Enterprise
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise
- IBM Marketing Cloud Social Audiences
- IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. **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 i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- b. **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, direttamente o indirettamente (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), con 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) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **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 PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- d. **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 d'Ordine.
- e. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- f. **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'altra offerta IBM SaaS o tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ogni evento che si verifica durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine. Quando si acquisiscono le titolarità "Evento", quanto di seguito specificato deve essere conteggiato come un Evento:
- (1) **Interazione di Marketing**  
Un'Interazione di Marketing è un punto di contatto/comunicazione in entrata o in uscita. Esempi di queste comunicazioni sono i messaggi email, i 'mobile push', i messaggi dell'applicazione di un dispositivo, i contenuti visualizzati nei browser, gli effetti sociali e i destinatari di un annuncio pubblicitario. Tali interazioni possono essere relative a visitatori anonimi o noti o ai clienti.
  - (2) **Apertura di Email Insights**  
L'Apertura di Email Insights viene registrata ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre.
  - (3) **Contatto**  
Il Contatto è l'Evento associato mediante l'invio di un ID contatto con la funzionalità 'Social Audiences' ad una piattaforma social corrispondente.
- g. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è l'accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

#### 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 d'Ordine. In base all'offerta di base IBM SaaS prescelta, il corrispondente servizio di setup obbligatorio consentirà al Cliente di utilizzare l'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
- IBM Marketing Cloud Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Enterprise – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud – Onboarding Services Upgrade

Il seguente servizio di setup sarà addebitato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine 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 d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

### **3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo**

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della 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 le offerte IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud Social Audiences e IBM Marketing Cloud Enterprise misurate in base a 1.000 Eventi, IBM Marketing Cloud B2B Standard e IBM Marketing Cloud B2B Enterprise 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 d'Ordine.

## **4. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS**

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

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

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

## 5. Supporto tecnico

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

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

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 Prerequisiti Software

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. Qualora il software di abilitazione non sia accompagnato da un accordo di licenza, saranno applicate le presenti Condizioni di Utilizzo.

### 6.2 Protezione dei dati UE

Se il Cliente inserisce Dati Personali nei servizi IBM SaaS, per quanto attiene al rapporto tra il Cliente e IBM, il Cliente è considerato l'unico Titolare del trattamento di tali Dati Personali e nomina IBM quale Responsabile 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 alle istruzioni fornite dal Cliente stesso. IBM dovrà ragionevolmente collaborare con il Cliente per l'osservanza di tutti gli adempimenti di legge e dovrà fornire al Cliente l'accesso ai Dati Personali. Il Cliente accetta che IBM possa elaborare i Contenuti resi disponibili nei servizi IBM SaaS, inclusi tutti i Dati Personali, 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 dai servizi IBM SaaS entro 30 giorni dalla notifica da parte di IBM di tale modifica.

### **6.3 Sedi beneficiarie dei servizi**

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

### **6.4 Conformità Safe Harbor**

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

### **6.5 Lista di distribuzione**

Il Cliente non utilizzerà nei servizi IBM SaaS alcuna lista di distribuzione che comprenda persone che non hanno fornito l'autorizzazione ad essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere comunicazioni via e-mail da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia 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.

### **6.6 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 a terzi l'accesso ai servizi IBM SaaS (ad eccezione di dipendenti o fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza il preventivo consenso scritto di scritta da parte di IBM.

### **6.7 Notifiche 'Mobile Push'**

Gli Eventi di Interazione Marketing relativi alle notifiche 'mobile push' includono notifiche push semplici, notifiche push in-app semplici, notifiche 'rich' e notifiche di posta in arrivo. Le notifiche push semplici, le notifiche in-app e le notifiche rich sono calcolate come un'unica Interazione di Marketing per ciascun dispositivo al momento dell'invio. Le notifiche di posta in arrivo vengono calcolate come un unico Evento di Marketing per ciascuna appkey cui vengono inviate.

Il calcolo delle Interazioni di Marketing relative alle notifiche 'mobile push' includeranno il numero di notifiche 'mobile push' inviate ai dispositivi che hanno scelto di eliminare le notifiche 'mobile push' e il numero di notifiche 'mobile push' inviate ai dispositivi dopo che l'applicazione è stata disinstallata. IBM utilizzerà periodicamente i servizi di feedback Apple e Google e aggiornerà le notifiche push inviate in base alle disinstallazioni. Il Cliente è responsabile di determinare il numero richiesto di titolarità 'Evento' per le Interazioni di Marketing, che include le notifiche push.

### **6.8 Invio Messaggi Duplicati**

Invio Messaggi Duplicati è un'ulteriore funzionalità dell'abbonamento abilitata a livello di organizzazione. Un Cliente abbonato può attivare o disattivare la funzione. Gli indirizzi email inseriti dal Cliente per ricevere il messaggio duplicato saranno inseriti come indirizzi Ccn e non saranno visibili ai destinatari dell'email del Cliente. I destinatari del messaggio duplicato del Cliente sono modificabili. Se l'email duplicata non può essere consegnata all'indirizzo email Ccn, IBM non sarà in grado di inviare nuovamente l'email duplicata.

### **6.9 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 e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo l'interruzione o scadenza del Periodo di Abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutti i contenuti forniti per essere utilizzati nei servizi IBM SaaS.

### **6.10 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.

## **6.11 Versioni non in lingua inglese**

Il Cliente comprende e accetta che per accedere e utilizzare qualsiasi versione non in lingua inglese dell'offerta IBM SaaS, potrà utilizzare la funzionalità di un partner tecnologico terzo, translations.com, al fine di tradurre l'interfaccia utente. Quando si utilizza qualsiasi versione non in lingua inglese dell'offerta IBM SaaS, l'interfaccia utente dei servizi IBM SaaS può passare i dati del Cliente e qualsiasi contenuto accessibile attraverso l'interfaccia utente dei servizi IBM SaaS decriptato tramite i sistemi translations.com dedicati ai servizi IBM SaaS per lo scopo di tradurre l'interfaccia utente su richiesta del Cliente.

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

---

## 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 controllare 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 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. Questa offerta è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'.

- 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 veloce e diretto a 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 diretta.
- 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.
- Moduli di avanzamento: ridurre l'abbandono dei moduli e creare un profilo dei contatti, nel corso del tempo, con moduli web di avanzamento 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 misurazione del comportamento.
- Pagina di destinazione: accesso veloce e diretto 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. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.
- Journey Designer: strumento di progettazione visiva che consente ai commerciali di collaborare per tracciare il percorso di un Cliente e condividerlo con tutto il team.
- Universal Behavior Exchange: tecnologia di abilitazione che consente ai clienti di pubblicare i dati all'interno di IBM Marketing Cloud e di abbonarsi ai dati di applicazioni integrate di terzi.
- Social Audiences: applicazione di marketing relativa ai social media che consente ai clienti di inviare destinatari specifici e relativi annunci pubblicitari alle reti di social media a destinatari specifici o simili, per scopi di marketing.
- 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:

- Cinque (5) Utenti Autorizzati;
- dieci (10) programmi attivi;
- 250 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 3 milioni di Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno;
- Record di Database Illimitati;
- Cinque (5) mila Eventi di Contatti 'Social Audiences' al mese;
- 200 mila Aperture di Email Insights al mese; e
- Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Marketing e Aperture di 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 è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. Questa offerta IBM SaaS include le seguenti funzionalità:

- tutte le funzionalità all'interno dell'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 ai punteggi, le funzionalità di automazione del marketing instradano i clienti e i potenziali clienti su percorsi appropriati.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM 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. 1 (uno) modello di misurazione;
- d. Interazioni di Marketing Illimitate;
- e. 50.000 Record di Database;
- f. Cinque (5) mila Eventi di Contatti 'Social Audiences' al mese;
- g. 200 mila Aperture di Email Insights al mese; e
- h. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Record di Database e Aperture di 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 è possibile acquistare come prodotto autonomo o per essere utilizzato con Marketing Cloud Standard, Marketing B2B Standard, Marketing Cloud Enterprise, Marketing Cloud B2B Enterprise, IBM Silverpop Engage o IBM Campaign. Questa offerta è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. Le funzionalità 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;
- 1 (uno) Connector

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

### **4. IBM Marketing Cloud Enterprise**

Questo pacchetto è realizzato in base alle funzionalità offerte nel pacchetto Standard. Il pacchetto Enterprise include le titolarità per le funzionalità di pianificazione e definizione del budget offerte da Allocadia. Dispone anche delle funzionalità CRM (customer relationship management). Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nel pacchetto Enterprise, nonché i volumi di utilizzo incrementato per l'automazione dei programmi, la misurazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono più Interazioni di Marketing come parte del pacchetto Enterprise. Questa offerta è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'.

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

- a. Dieci (10) Utenti Autorizzati;
- b. programmi attivi illimitati;
- c. Record di Database Illimitati;
- d. 750 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 9 milioni di Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno;
- e. 25 mila Eventi di Contatti 'Social Audiences' al mese;
- f. Modelli di misurazione illimitati;
- g. 400 mila aperture di Email Insights al mese; e

- h. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Marketing e Aperture di Email Insights.

## 5. IBM Marketing Cloud B2B Enterprise

Questo pacchetto è realizzato in base alle funzionalità offerte nel pacchetto B2B Standard. Il pacchetto B2B Enterprise include le titolarità per le funzionalità di pianificazione e definizione del budget offerte da Allocadia. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nel pacchetto Enterprise B2B, nonché l'aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la misurazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono più record di database come parte del pacchetto Enterprise B2B. Questa offerta è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'.

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

- a. Dieci (10) Utenti Autorizzati;
- b. programmi attivi illimitati;
- c. Interazioni di Marketing Illimitate;
- d. 100.000 Record di Database;
- e. 25 mila Eventi di Contatti 'Social Audiences' al mese;
- f. Modelli di misurazione illimitati;
- g. 400 mila Aperture di Email Insights al mese; e
- h. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Record di Database e Aperture di Email Insights.

## 6. IBM Marketing Cloud Social Audiences

IBM Marketing Cloud Social Audiences fornisce ai commerciali la possibilità di indirizzare i propri clienti utilizzando i social media pagati. I clienti che acquistano i pacchetti Marketing Cloud – Standard, B2B Standard, Enterprise o B2B Enterprise sono autorizzati ad utilizzare i volumi di 'Social Audiences'. L'offerta Social Audiences può essere acquistata come prodotto a sé stante. Questa offerta è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'.

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

- Per i Clienti che hanno acquistato uno dei pacchetti IBM Marketing Cloud Standard: 5.000 Eventi di Contatti al mese.
- Per i Clienti che hanno acquistato uno dei pacchetti IBM Marketing Cloud Enterprise: 25.000 Eventi di Contatti al mese.
- I Clienti che acquistano l'offerta Social Audiences indipendentemente dalle offerte di abbonamento IBM Marketing Cloud hanno l'opzione di acquistare in livelli di Cinque (5) Mila, 25 Mila, 100 Mila, 250 Mila, 500 Mila, Un (1) Milione, Due (2) Milioni e Cinque (5) Milioni di Eventi di Contatti.

## 7. IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send

IBM Marketing Cloud Duplicate Message Send offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Marketing Cloud Standard, IBM Marketing Cloud B2B Standard, IBM Marketing Cloud Enterprise e IBM Marketing Cloud B2B Enterprise. Duplicate Message Send consente ad un Cliente di IBM Marketing Cloud di ricevere le copie esatte di messaggi personalizzati inviati ai propri clienti per scopi normativi, di conformità, verifica o altri scopi di tracciabilità. Duplicate Message Send al momento si applica solo alla posta elettronica. Questa offerta è disponibile come abbonamento. Nel canone di abbonamento per questa offerta IBM SaaS è incluso quanto di seguito indicato:

- Invio illimitato di messaggi duplicati

## 8. 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 di 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 registrate basate su web. 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 registrate basate su web. 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 registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- L'offerta IBM Marketing Cloud Enterprise 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 del pacchetto Marketing Cloud Enterprise. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta Marketing Cloud Enterprise. Un consulente di 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 registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- L'offerta IBM Marketing Cloud B2B Enterprise 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 del pacchetto Marketing Cloud B2B Enterprise. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con un abbonamento iniziale all'offerta Marketing Cloud B2B Enterprise. Un consulente di 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.
- IBM Marketing Cloud Mobile Onboarding Services è un'offerta opzionale per gli abbonati IBM Marketing Cloud che scelgono di trarre vantaggio dalla funzionalità Mobile Push. Questa offerta fornisce fino a (35) ore di servizi in remoto che comprendono attività quali il setup, la consulenza, l'implementazione iniziale delle notifiche push e il test di accettazione. Questo servizio di 'onboarding' è disponibile anche per gli abbonati Standard e B2B Standard.
- L'offerta IBM Marketing Cloud Onboarding Service Upgrade è disponibile per gli abbonati IBM Marketing Cloud esistenti che hanno completato la fase di 'onboarding' di IBM Marketing Cloud o IBM Silverpop. Questa offerta fornisce fino a 10 ore di servizi di consulenza in remoto IBM Marketing Cloud. Un consulente di 'onboarding' viene assegnato per guidare il Cliente attraverso il processo di onboarding per IBM Marketing Cloud e per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno del pacchetto Marketing Cloud. I servizi di 'onboarding' includono la configurazione e il setup, la formazione e D & R. Questo pacchetto di servizi non è richiesto, ma consigliato per la vendita nei seguenti scenari di clienti: clienti Marketing Cloud esistenti che effettuano l'aggiornamento a livelli più avanzati di Marketing Cloud, clienti Silverpop Engage esistenti che migrano ai livelli del pacchetto Marketing Cloud e clienti esistenti con personale o divisione di marketing nuovi che necessitano di essere istruiti sui servizi di onboarding all'interno dell'istanza Marketing Cloud esistente del Cliente.

## 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 un qualunque aspetto del Servizio di cui possiedono le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se tutti gli utenti possono 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, 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 terzi;
  - (4) mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema richieste e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio; oppure
  - (5) conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifica o istruzioni forniti ad IBM dal Cliente o 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 inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 (come descritto di seguito nell'articolo Supporto tecnico) per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, 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 adeguata 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 3 (tre) 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 si sono verificati contemporaneamente un Evento di Tempo di Fermo dell'Applicazione e un Evento di Tempo di Fermo dell'elaborazione dei dati, 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 in un Mese Contrattuale

Disponibilità in 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 del 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 del Tempo di Fermo totale in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) 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 degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)"; "Divieto di rivendita"; delle Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA): "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: