

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

IBM Social Media Insight for Retail

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili al seguente indirizzo internet: <http://www.ibm.com/software/sla/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 ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

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

- IBM Social Media Insight for Retail
- IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data
- IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di fornire il Programma su licenza. Un Utente Autorizzato è una persona singola a cui viene fornito l'accesso al Programma. Il Programma può essere installato su un qualsiasi numero di computer o server, e ciascun Utente Autorizzato può avere accesso contemporaneo ad un numero qualsiasi di istanze del Programma. Il licenziatario deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Programma in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. Ogni titolarità è specifica per ciascun Utente Autorizzato e non può essere condivisa né può essere riassegnata, tranne nel caso di trasferimento permanente della titolarità dell'Utente Autorizzato ad un'altra persona.
- 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.
- Documento** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Documento è una quantità definita di dati che è inserita all'interno dell'intestazione e della coda finale di un documento che ne contrassegna l'inizio e la fine, oppure indica qualsiasi tipo di documento cartaceo o elettronico definito nell'ambito dei servizi IBM SaaS, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fatture, ordini di vendita, ordini d'acquisto, preventivi, programmazioni, piani, restituzioni, consegne, ricevute e atti finanziari. Ciascuna titolarità Migliaio di Documenti rappresenta un Migliaio di Documenti. È necessario ottenere titolarità 'Migliaio di Documenti' sufficienti a coprire il numero totale di Documenti elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

Le autorizzazioni dei documenti sono vendute in incrementi di 250.000.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Setup

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

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

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

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

5. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento, il supporto tecnico viene fornito per la durata di questi servizi IBM SaaS come stabilito nella Guida al Supporto dei servizi SaaS, disponibile alla pagina web <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> o su un URL successivamente fornito da IBM. Il Supporto Tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlati all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS allo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o 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 dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità con le leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

6.2 Sedi beneficiarie dei servizi

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

6.3 Limitazione dell'Uso – Documenti

- Tutte le titolarità dei Documenti devono essere utilizzate entro 1 anno dalla data di acquisto.
- I clienti non hanno diritto ad un risarcimento per eventuali Documenti acquistati e non utilizzati prima della cessazione dei servizi IBM SaaS.

6.4 Violazione del copyright

La politica di IBM consiste nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale altrui. Per riferire la violazione di materiale protetto da copyright, visitare la pagina Digital Millennium Copyright Act Notices all'indirizzo <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.5 Utilizzo vietato

I seguenti usi sono vietati da Red Hat:

Uso non ad Alto Rischio: il Cliente non può utilizzare IBM SaaS in alcuna applicazione o situazione in cui il guasto di IBM SaaS potrebbe determinare il decesso o lesioni gravi a persone, o gravi danni ambientali o fisici ("Utilizzo ad Alto Rischio"). Esempi di Utilizzo ad Alto Rischio includono, ma non sono limitati a:

aerei o altri mezzi di trasporto di persone, impianti nucleari o chimici, sistemi di supporto vitale, apparecchiature mediche impiantabili, veicoli a motore o sistemi di armamento. L'Uso ad Alto Rischio non include l'utilizzo di IBM SaaS per scopi amministrativi, per memorizzare dati di configurazione, strumenti di engineering e/o configurazione, o altre applicazioni di non controllo, il cui guasto non determinerebbe il decesso, danni a persone o gravi lesioni o danni ambientali. Tali applicazioni di non controllo possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non possono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.

6.6 Materiali di esempio

I servizi IBM SaaS possono includere dei componenti o dell'altro materiale indicati come Materiali di Esempio. Il Cliente può copiare e modificare i Materiali di Esempio solo per uso interno purché rientri nei limiti dei diritti di licenza in base al presente Accordo e purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute nei Materiali di esempio. IBM FORNISCE I MATERIALI DI ESEMPIO SENZA ALCUN OBBLIGO DI ASSISTENZA E "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITA', DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHE' QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSA O IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE.

6.7 Garanzia e Clausole di Esonero inerenti al Contenuto

IN DEROGA ALLA GARANZIA INDICATA NELL'ACCORDO, IL CONTENUTO E' FORNITO "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", "QUANDO DISPONIBILE" CON TUTTI GLI ERRORI, E L'UTILIZZO DEL CONTENUTO DA PARTE DEL CLIENTE È A SUO ESCLUSIVO RISCHIO. IBM NON FORNISCE, E CON LA PRESENTE ESCLUDE, QUALSIASI TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA E IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ, DI PRESTAZIONI E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, DI TITOLI E GARANZIE DERIVANTI DALLA TRATTATIVA, USO O PROCEDURA COMMERCIALE, IN CONNESSIONE CON IL CONTENUTO. IBM NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO AL CONTENUTO SIA CONTINUATIVO O PRIVO DI ERRORI. LA PRESENTE ESCLUSIONE DI GARANZIA POTREBBE NON ESSERE VALIDA IN ALCUNE GIURISDIZIONI E IL CLIENTE POTREBBE GODERE DI GARANZIE AI SENSI DI LEGGE A CUI NON E' POSSIBILE RINUNCIARE O CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DI EFFICACIA DEL PRESENTE ACCORDO (SALVO DIVERSAMENTE DISPOSTO DA TALE LEGGE). QUALSIASI OBBLIGO DA PARTE DI IBM DI INDENNIZZARE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON E' APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEL CONTENUTO DA PARTE DEL CLIENTE.

6.8 Definizioni Supplementari

- a. **IBM SaaS** – come definito nell'Accordo, è un servizio software e non include Contenuto, Applicazioni né Siti di Terzi.
- b. **Report sull'Analisi** – indica i risultati o l'output derivanti dal processo di analisi e che trae le informazioni dal Contenuto.
- c. **Contenuto** – indica le informazioni, il software e i dati inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali dati personali, ipertesto, markup language, file, script, programmi, registrazioni, suoni, musica, grafici, immagini, applet o servlet creati, forniti, caricati o trasferiti dal Cliente e da qualsiasi utente autorizzato dal Cliente. Il Contenuto include informazioni o dati, in toto o in parte, forniti da o per il Cliente, o a cui IBM o i relativi fornitori accedono per conto del Cliente, da Siti di Terzi.
- d. **Applicazioni del Cliente di Terzi** – indica applicazioni e software forniti da singoli individui o entità diversi da IBM che interagiscono con i servizi IBM SaaS.
- e. **Siti di Terzi** – si riferisce a siti web di terzi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i siti web del Cliente che presentano contenuti di social media come, ad esempio, Facebook, Klout e Twitter.
- f. **ID Tweet** – Indica un numero di identificazione univoco generato da Twitter per ciascun Tweet.
- g. **Tweet** – indica un messaggio pubblico con un testo di non oltre 140 caratteri inserito da qualsiasi utente finale del servizio Twitter.

- h. **Contenuti Twitter** – Indica i Tweet, gli ID dei Tweet e le informazioni del profilo pubblico dell'utente finale di Twitter, e tutti le altre informazioni e dati resi disponibili per il Cliente.
- i. **Marchi Twitter** – Il nome Twitter o i loghi che IBM rende disponibili per il Cliente, nonché l'utilizzo da parte del Cliente dei Marchi Twitter sono soggetti al presente Accordo e al documento 'Twitter Brand Assets and Guidelines' disponibili alla pagina web <https://Twitter.com/logo>.

6.9 Solo per uso interno

Oltre alle restrizioni presenti nell'Accordo relative all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, i report, i risultati e qualsiasi altro output ottenuti dai servizi IBM SaaS, vengono forniti solo per uso interno del Cliente.

6.10 Accesso e Utilizzo di Contenuto, Applicazioni e Siti di Terzi

I servizi IBM SaaS consentono al Cliente di selezionare ed accedere al Contenuto da Applicazioni e Siti di Terzi per utilizzarli esclusivamente con i servizi IBM SaaS. Il Contenuto non è di proprietà né controllato da IBM o dai suoi fornitori, e IBM e i suoi fornitori non concedono nessun diritto di licenza né altri diritti relativi al Contenuto. Il Contenuto potrebbe includere materiale illegale, non corretto, ingannevole, indecente o in altro modo biasimevole. IBM o i suoi fornitori non hanno alcun obbligo di riesaminare, filtrare, verificare, modificare o rimuovere il Contenuto. Tuttavia, IBM o i relativi fornitori possono procedere in tal senso a loro totale discrezione.

IBM SaaS può contenere funzionalità progettate per interagire con Applicazioni e Siti di Terzi (ad esempio, applicazioni Facebook o Twitter). Oltre alle autorizzazioni richieste nell'Accordo per il Contenuto, il Cliente deve fornire a IBM le autorizzazioni necessarie e l'accesso al Contenuto, alle Applicazioni e ai Siti di Terzi per consentire a IBM di utilizzare i servizi IBMSaaS per conto del Cliente. Al Cliente potrà essere richiesto di stipulare accordi separati con terzi per l'accesso o l'utilizzo di Contenuti, Applicazioni e Siti di Terzi. In tali accordi separati, IBM non è considerata una parte contraente e come condizione esplicita delle presenti Condizioni di Utilizzo. Il Cliente accetta di ottemperare alle condizioni di tali accordi separati.

Durante l'utilizzo del Contenuto cui il Cliente accede come parte integrante di questi servizi IBM SaaS, al Cliente è totalmente consentito di: (a) condurre l'analisi del Contenuto e produrre Report sull'Analisi quando consentito dalla funzionalità IBM SaaS; e (b) visualizzare il Contenuto esclusivamente all'interno dei servizi IBM SaaS.

Quando il Cliente visualizza i Contenuti Twitter, il Cliente deve visualizzare i Contenuti Twitter in conformità con i requisiti di visualizzazione Twitter disponibili alla pagina web <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Quando si utilizzano i Contenuti Twitter cui il Cliente accede in quanto parte integrante del presente servizio SaaS, al Cliente è totalmente consentito di visualizzare i Marchi Twitter, esclusivamente per attribuire Twitter come fonte dei Contenuti Twitter, come stabilito nel presente documento.

6.11 Limitazioni

Oltre alle condizioni di utilizzo relative ai servizi IBM SaaS specificate nell'Accordo, il Cliente non dovrà:

- a. accedere o utilizzare Siti e Applicazioni di Terzi o il Contenuto con i servizi IBM SaaS, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di copia, modifica o creazione di opere derivate, se tali attività violano le leggi applicabili sulla privacy o qualsiasi altra legge, o condizioni di licenze di terzi, accordi o eventuali altre condizioni o restrizioni.
- b. Distribuire, dimostrare, visualizzare o in altro modo rendere disponibile i servizi IBMSaaS o il Contenuto a terzi, a meno che non sia consentito ai sensi delle condizioni dell'accordo con il provider del Contenuto.
- c. Accedere o utilizzare qualsiasi parte dei servizi IBM SaaS per creare o contribuire a un prodotto o servizio in concorrenza.
- d. Aggregare, memorizzare nella cache o archiviare i dati di posizione o le informazioni geografiche incluse nel Contenuto separatamente dal Contenuto cui sono associati, o utilizzare i dati di posizione o geografici inclusi nel Contenuto per qualsiasi motivo tranne che per identificare la posizione contrassegnata in un Tweet.
- e. Confondere il Contenuto con altri dati, qualora il Contenuto non sia chiaramente attribuibile alla fonte, ad es., un Tweet non deve essere confuso a meno che non sia chiaramente attribuibile a Twitter.

- f. Utilizzare il Contenuto reso accessibile come parte integrante dei servizi IBM SaaS per eseguire analisi su piccoli gruppi di persone o su una singola persona per scopi illeciti o discriminatori.
- g. Fornire la visualizzazione, il filtraggio o la cura del Contenuto per gli scopi di visualizzazione pubblica degli utenti del Contenuto, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, qualsiasi visualizzazione del Contenuto per eventi multimediali e di intrattenimento del mercato di massa, integrazioni o visualizzazioni di widget online, trasmissioni televisive, 'e-billboard' esterni o altri mezzi analoghi.
- h. Utilizzare il Contenuto o le analisi che derivano dai servizi IBM SaaS come parte di una rete pubblicitaria, salvo espressamente autorizzato per iscritto da parte del Sito o dell'Applicazione del Terzo associati al Contenuto.
- i. Utilizzare i Contenuti Twitter o le analisi che derivano dai servizi IBM SaaS allo scopo di creare un'applicazione che esegua regolarmente una serie di misurazioni, basate sul tempo, effettuate utilizzando metodologie uguali o simili, allo scopo di confrontare le prestazioni di programmi televisivi nel corso del tempo, oppure rispetto ad un insieme o sottoinsieme definito di altri programmi televisivi.
- j. Utilizzare qualsiasi aggregato di metriche degli utenti, quali ad esempio un numero di utenti o account Twitter ottenuti durante l'accesso e l'utilizzo del Contenuto come parte integrante dei servizi IBM SaaS per qualsiasi scopo, salvo espressamente autorizzato per iscritto da parte del Sito o dell'Applicazione del Terzo associati al Contenuto.
- k. Utilizzare il Contenuto per scopi diversi da quelli consentiti in base alle condizioni del presente Accordo.

6.12 Recesso dal contratto per Azioni di Terze Parti

6.12.1 Recesso da parte di IBM

Oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, se un fornitore cessa di rendere disponibili i Siti, le Applicazioni di Terzi o il Contenuto o impone condizioni che presentano onere concreto o un rischio per IBM e i relativi fornitori, clienti o terzi, oppure se IBM è consapevole o ha motivo di ritenere che l'elaborazione di un particolare contenuto attraverso i servizi IBM SaaS possa violare i diritti (inclusi i diritti di proprietà intellettuale) di terzi, IBM può cessare di fornire le funzionalità corrispondenti dei servizi IBM SaaS senza concedere al Cliente alcun diritto a rimborsi, crediti o altri compensi.

Il Cliente informerà tempestivamente IBM di qualsiasi evento o circostanza relativi all'utilizzo da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS di cui venga a conoscenza e che potrebbero portare ad un'azione o ad una pretesa in relazione all'utilizzo di tali Servizi. Il Cliente fornirà ad IBM tutte le informazioni pertinenti relative a tale evento o circostanza su richiesta di IBM.

6.12.2 Recesso da parte del Cliente

Oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, se un fornitore cessa di rendere disponibili le Applicazioni, i Siti di Terzi o il Contenuto, o modifica materialmente le condizioni in base alle quali sono disponibili, e il Cliente dimostra che tale mancanza di disponibilità condiziona in modo significativo e permanente la propria capacità di utilizzare i servizi IBM SaaS, allora il Cliente può comunicare a IBM la propria intenzione di recedere, in toto o in parte, dall'abbonamento dei servizi IBM SaaS. Il recesso dall'abbonamento di IBM SaaS sarà effettivo 30 giorni dopo tale comunicazione, a meno che la disponibilità dei servizi di terzi in oggetto non venga ripresa durante il periodo di 30 giorni. In caso di recesso in questo periodo di tempo, IBM rimborserà al Cliente qualsiasi corrispettivo prepagato che copre il periodo di tempo fino alla data di efficacia del recesso degli abbonamenti sospesi.

Il Cliente non avrà alcun diritto di recedere dall'Accordo in base ad eventuali dichiarazioni da parte di IBM riguardanti indicazioni o intenzioni future sui servizi IBM SaaS o i Siti, le Applicazioni di Terzi o il Contenuto. Salvo quanto sopra specificato, il Cliente non avrà alcun diritto di recedere dall'Accordo, né avrà diritto ad eventuali rimborsi, crediti o altri compensi, per la mancata disponibilità di prodotti o servizi di terzi.

6.13 Accesso e Storage

In caso di recesso, risoluzione o scadenza del presente Accordo, IBM non avrà alcun obbligo di memorizzare, archiviare o rendere in altro modo disponibili query, Contenuti o risultati del Cliente e altro output ottenuto dal Cliente mediante l'utilizzo dei servizi IBM SaaS.

6.14 Limiti di Utilizzo

L'utilizzo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente può essere soggetto a limitazioni, quali limiti di storage, numero di query o altri limiti o restrizioni. Come Limite di Utilizzo aggiuntivo, il Cliente non può accedere ai servizi IBM SaaS per scopi di controllo della disponibilità, delle prestazioni o della funzionalità di IBM SaaS, o per altri scopi di benchmarking o concorrenza. I limiti di utilizzo saranno documentati in una PoE (Proof of Entitlement), nel Documento d'Ordine, nella documentazione dell'utente o su IBM SaaS online. Tramite i servizi IBM SaaS è possibile fornire informazioni su richiesta che consentiranno al Cliente di controllarne l'utilizzo. Se un Cliente supera i limiti di utilizzo, IBM può, a sua discrezione, collaborare con il Cliente per ridurre l'utilizzo in modo da rispettare tali limiti. Se il Cliente supera i limiti di utilizzo applicabili, IBM può richiedere al Cliente di eseguire una Proof of Entitlement (PoE) o un Documento d'Ordine per i servizi IBM SaaS aggiuntivi e/o fatturare al Cliente l'utilizzo in eccesso. In questi casi, il Cliente accetta di eseguire Proof of Entitlement (PoE) o Documenti della Transazione aggiuntivi richiesti e/o di pagare fatture supplementari.

6.15 Condizioni Twitter per l'utilizzo da parte del Governo degli Stati Uniti

I Contenuti Twitter rappresentano un "prodotto commerciale" come definito in 48 C.F.R. 2.101, costituito da "software commerciale per computer" e dalla "documentazione di software commerciale per computer" così come utilizzati in 48 C.F.R. 12.212. È vietato qualsiasi uso, modifica, opera derivata, riproduzione, rilascio, prestazioni, visualizzazione, divulgazione o distribuzione dei Contenuti Twitter da parte di qualsiasi ente governativo, salvo quanto espressamente consentito dalle condizioni delle presenti TOU. Inoltre, qualsiasi utilizzo da parte di enti governativi statunitensi deve essere conforme a 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 e 227.7202-4. Se il Cliente utilizza i Contenuti Twitter in qualità ufficiale di dipendente o rappresentante di un ente governativo statale o locale degli Stati Uniti e il Cliente non è legalmente in grado di accettare la giurisdizione, la sede o altre disposizioni ivi specificate, tali clausole non si applicano al suddetto ente, ma solo limitatamente a quanto richiesto dalla legge applicabile. Il fornitore/produttore è Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Appendice A

1. **IBM Social Media Insight for Retail**

IBM Social Media Insight for Retail è una soluzione basata su cloud che fornisce informazioni approfondite delle fonti dei dati social per un rivenditore. Metriche come un sentimento e una tendenza sono presentati per il Contenuto dell'offerta.

2. **IBM Social Merchandising for Retail-Other Online Data**

L'offerta IBM Social Media Insight for Retail-Other Online Data accede a Documenti la cui fonte sono altri dati social diversi dai Contenuti Twitter. Esempi di una tale fonte potrebbero includere i commenti degli sito web del rivenditore.

3. **IBM Social Merchandising for Retail Twitter**

L'offerta IBM Social Media Insight for Retail-Twitter Data accede a Documenti la cui fonte sono i Contenuti Twitter.

4. **IBM Social Merchandising for Retail Set-Up**

Questo setup è un requisito una tantum necessario per inserire nella soluzione gli attributi richiesti

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

1. Crediti di disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

2. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un mese contrattuale è la seguente:

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
<99,0%	2%
<97,0%	5%
< 95%	10%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

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 Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Limitazione dell'Uso" – Documenti"; "Materiali di esempio"; "Garanzia e Clausole di Esonero inerenti al Contenuto"; "Accesso e Utilizzo di Contenuto, Applicazioni e Siti di Terzi";

"Recesso da parte del Cliente";

delle Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA) – Appendice B: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: