

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

---

## IBM Commerce Insights

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") disponibili al seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. 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 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 si applicano alle seguenti offerte IBM SaaS:

- IBM Commerce Insights
- IBM Commerce Insights for Watson Analytics

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- Utente Attivo** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Utente attivo è una persona specifica che ha accesso a IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (per esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Attivi che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla 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 è specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione).

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

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

Nella PoE del Cliente sarà specificato 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 recedere dal Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza inoltrando una richiesta scritta, al rappresentante IBM o al Business Partner IBM del Cliente, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcuna notifica di recesso entro la data di scadenza, il Periodo di Abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nella PoE.

## 4.2 Fatturazione Continuativa

Se nella PoE è indicato che il rinnovo del contratto è continuativo, il Cliente continuerà ad aver accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continuativa, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente, saranno fatturati al Cliente tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

## 4.3 Rinnovo su Richiesta

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

## 5. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito mediante email, telefono ed un sistema di ticket online. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di ticket online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	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) un'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 Utilizzo del Tracciamento delle Informazioni

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) correlate 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 in modo da 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 relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

## **6.2 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 IBM Digital Analytics**

Alcuni componenti limitati del servizio IBM Digital Analytics sono inclusi nell'offerta IBM SaaS con le seguenti condizioni:

- a. al Cliente sarà fornito un numero appropriato di Client ID non superiore a 10, senza alcun costo aggiuntivo. I 10 Client ID possono essere singoli ID autonomi; oppure, in un ambiente con più siti, i 10 Client ID possono essere una combinazione di ID principali e secondari globali (dove gli ID secondari eseguono il roll-up verso un ID principale globale per la reportistica aggregata).
- b. Un servizio di setup una tantum per IBM Digital Analytics sarà fornito includendo fino a 40 ore di implementazione in remoto e i servizi onboarding per il Client ID iniziale del Cliente. La disponibilità di questi servizi scade dopo 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che il suo accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile a prescindere dal numero di ore in cui è stato utilizzato.

## Appendice A

### 1. IBM Commerce Insights

IBM Commerce Insights è una soluzione che aiuta gli utenti delle aziende delle piattaforme IBM eCommerce (WebSphere Commerce V8 o basato su WebSphere Commerce sul Servizio Cloud) per prendere decisioni migliori e più informate in base ai dati analitici e aziendali. L'offerta Commerce Insights fornisce all'utente viste di dati web analytics, dati di inventario e i dati del piano di vendita nel contesto del catalogo del relativo archivio e del sito online. L'offerta Commerce Insights consente all'utente aziendale di intervenire direttamente per eseguire le proprie tattiche commerciali nella propria piattaforma IBM eCommerce.

IBM Commerce Insights fornisce le opzioni di data feed e di caricamento file per diverse origini dati, inclusi:

- feed informazioni sul prodotto e sulla categoria dell'istanza di authoring WebSphere Commerce o Commerce on Cloud
- feed per i dati di inventario provenienti dal sistema dell'inventario
- caricamento file per i dati del piano di vendita per prodotti e categorie
- dati web analytics provenienti da IBM Digital Analytics

IBM Commerce Insights include i componenti di IBM Digital Analytics. IBM Digital Analytics è una soluzione che consente ai Clienti di tenere traccia dei visitatori web che interagiscono con i loro siti web e fornisce i report e gli indicatori principali delle prestazioni (denominati anche "KPI") in base alla raccolta di questi dati. I dati sono raccolti per i servizi IBM SaaS tramite le Chiamate Server. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati da IBM SaaS in seguito ad un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Client ID. Questi dati contrassegnati vengono successivamente elaborati dai servizi IBM SaaS per generare report che vengono resi disponibili tramite l'interfaccia utente del Commerce Insights per migliorare la conoscenza dei comportamenti del visitatore.

I componenti IBM Digital Analytics inclusi in IBM Commerce Insights forniscono la raccolta e la conservazione dei dati per ciascun sito/Client ID. I "Dati del Report Standard" archiviati, composti dai report delle best practice generati dai dati non elaborati, vengono automaticamente elaborati ogni notte senza il setup del Cliente. I servizi IBM SaaS devono archiviare i Report Standard del Cliente per ventisette (27) mesi a rotazione.

Il Cliente può scegliere di utilizzare IBM Digital Analytics Digital Data Exchange per contrassegnare il sito. Digital Data Exchange è una soluzione che fornisce al Cliente una singola interfaccia per la configurazione e la distribuzione di tag di pagine mobili e di siti Web. Digital Data Exchange consente al Cliente di gestire i tag IBM e dei Business Partner IBM da distribuire su un sito mobile o sito web del Cliente. L'interfaccia utente di Digital Data Exchange fornisce un controllo diretto sul processo di utilizzo tag, offrendo agli utenti la capacità di definire tag di pagine e gruppi di pagine in base a una serie di regole che determinano l'esecuzione dei tag. I Clienti di Digital Data Exchange possono gestire la distribuzione attuale e precedente dei tag IBM, dei tag dei Business Partner IBM e di codice proprietario o JavaScript personalizzati su più ambienti.

### 2. Componente aggiuntivo opzionale

**IBM Commerce Insights for Watson Analytics** è una soluzione di un componente aggiuntivo che consente agli utenti aziendali di avere dati immediatamente disponibili e congruenti per accedervi e visualizzarli tramite IBM Watson Analytics. Commerce Insights for Watson Analytics trasforma i dati web analytics provenienti da IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service e automatizza il caricamento dei dati nel servizio IBM Watson Analytics del Cliente per conto del Cliente.

IBM Digital Analytics Digital Data Feed Service fornisce una configurazione di data feed ed un modulo di attivazione che consente al Cliente di specificare e pianificare direttamente un'esportazione giornaliera dei dati che include i dati non elaborati del Cliente disponibili nei servizi IBM SaaS. L'erogazione dell'esportazione dei dati è composta da più file (selezionati dal Cliente) di un formato definito che contengono informazioni specifiche su ogni pagina, prodotto, archivio, ordine, registrazione visualizzate dai Visitatori ed altre attività tracciate del giorno precedente. L'uso dell'interfaccia utente IBM Digital Analytics Import è fornito per configurare il modulo di importazione Digital Data Feed.

L'abbonamento ai servizi IBM Watson Analytics Personal Edition o IBM Watson Analytics Professional Edition deve essere acquistato separatamente.

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione:

Sarà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per il Cliente.

### 1. Definizioni

- a. **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 rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS 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.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
  - interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
  - eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
  - problemi con le applicazioni, le apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
  - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
  - conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

### 2. Crediti di disponibilità

- a. Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. 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 la 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. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base dello SLA 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. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore durante il Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- f. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il dieci per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS.

### 3. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale è la seguente:

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del Costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 50 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% del Livello di Servizio raggiunto in un Mese Contrattuale
---	--

### 4. Esclusioni

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.

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"; "Utilizzo del Tracciamento delle Informazioni"; "Condizioni di utilizzo IBM – Commitment al Livello di Servizio"; "Crediti di disponibilità".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: