

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

---

## IBM Behavior Based Fan Insight

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 alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per 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 condizioni della seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Behavior Based Fan Insight

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- **Partecipante Eleggibile** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante i servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti i Partecipanti Eleggibili gestiti o tracciati all'interno dell'offerta IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

Per gli scopi di questi servizi IBM SaaS, un Partecipante Eleggibile è il numero di record specifici del Cliente elaborati dai servizi IBM SaaS.

### 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.

#### 3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

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

### 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 Business Partner IBM non riceve alcuna comunicazione di recesso entro la data di scadenza, il Periodo di Abbonamento in scadenza sarà

rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata del Periodo di Abbonamento originale, come stabilito nella PoE.

#### **4.2 Fatturazione Continuativa**

Se nella PoE è indicato che il rinnovo del contratto del Cliente 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 interrompere 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, 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) 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 dei 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 dei 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 Informazioni di natura personale**

I servizi IBM SaaS consentiranno al Cliente di caricare e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate informazioni di personali e sensibili (personal and sensitive personal information (PI/SPI)) ai sensi della normativa sulla privacy applicabile:

- informazioni di contatto (ad es., indirizzo, numero di telefono e del cellulare, email)

## Appendice A

### 1. IBM Behavior Based Fan Insight

L'offerta dei servizi IBM SaaS è progettata per aiutare le squadre sportive e i fan destinatari delle sedi di eventi dal vivo sfruttando le funzionalità di analisi avanzate.

Le funzionalità includono:

- creare segmentazioni basate sull'acquisto di transazioni e dati socio-economici.
- Pubblicare i profili dei fan nel sistema di data-warehouse per essere utilizzati dai sistemi di altri client.
- Predire il comportamento dei fan e le promozioni mirate per le offerte 'up-sell' e 'cross-sell'.
- Ridurre il tasso di abbandono dei possessori di biglietti.
- Generare elenchi di marketing per campagne specifiche di segmentazione dei fan.
- Fornire le dashboard KPI che visualizzano le metriche principali per il tracciamento dettagliato delle prestazioni di campagne in base i segmenti.

## 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 più 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)
< 99,75%	2%
<97,0%	5%
< 95,0%	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 del Tempo di Fermo totale in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43.150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% del Livello di Servizio raggiunto in un Mese Contrattuale
---	--

### 4. Esclusioni dal Servizio

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.
- Le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, gli ospiti, i partecipanti e gli invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.

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: "Rinnovo Automatico"; "Fatturazione Continuativa" "Cookies"; delle Condizioni di utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio: "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: