

## IBM Coremetrics Web Analytics

Le presenti Condizioni di Utilizzo IBM si aggiungono a quelle dell'IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS selezionate, se applicabili ("Accordo"). Leggere attentamente le seguenti Condizioni di Utilizzo di IBM SaaS prima di utilizzare IBM SaaS e qualsiasi Software Abilitante associato. Il Cliente può utilizzare IBM SaaS e il Software Abilitante solo previa accettazione delle presenti Condizioni di Utilizzo. Ordinando, accedendo o utilizzando IBM SaaS o il Software Abilitante o facendo clic su un pulsante "Accetto", il Cliente accetta le presenti Condizioni di Utilizzo.

**SE SI ACCETTANO LE PRESENTI CONDIZIONI PER CONTO DEL CLIENTE, SI DICHIARA E GARANTISCE DI AVERE PIENA AUTORITÀ DI VINCOLARE IL CLIENTE ALLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO. IN CASO DI MANCATA ACCETTAZIONE DELLE PRESENTI CONDIZIONI DI UTILIZZO O IN CASO DI MANCAZA DEI PIENI POTERI DI VINCOLARE IL CLIENTE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, NON SARÀ CONSENTITO USUFRUIRE DEL SERVIZIO NE' PARTECIPARE A QUALSIASI FUNZIONE OFFERTA FACENTE PARTE DI IBM SAAS O DI QUALSIASI SOFTWARE ABILITANTE**

### Parte 1 - Condizioni generali

#### 1. Scopo

Tali Condizioni di Utilizzo IBM SaaS ("Condizioni di Utilizzo") valgono per il seguente IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Ai soli fini delle presenti Condizioni di Utilizzo, il termine "IBM SaaS" si riferisce alla specifica offerta IBM SaaS definita nella Sezione 1.

Il Cliente è autorizzato ad usufruire di IBM SaaS soltanto durante un periodo di abbonamento valido.

#### 2. Definizioni

I termini in maiuscolo non definiti in queste Condizioni di Utilizzo sono definiti nell'Accordo. Ai fini delle presenti Condizioni di Utilizzo, il termine "Programma" include il termine "programma" ciascuno come può essere utilizzato nell'Accordo applicabile, e il termine "Documento della Transazione" include il termine "Preventivo di IBM SaaS".

**Software Abilitante** – qualsiasi Programma e i materiali ad esso associati, forniti al Cliente da IBM o da una terza parte all'interno dell'offerta IBM SaaS allo scopo di facilitare l'accesso e l'utilizzo di IBM SaaS.

**Normativa sulla Privacy** – la Normativa sulla Privacy, presente in Internet all'indirizzo <http://www.ibm.com/privacy>, e qualsiasi modifica successiva.

#### 3. Condizioni generali relative ai canoni

##### 3.1 Metriche

MSC (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Le MSC sono un (1) milione di chiamate al server. Una chiamata al server sono i dati inoltrati ed elaborati da IBM SaaS in seguito a un evento sottoposto a tag, avviato da un visitatore tracciato per un ID cliente. Una chiamata al server elaborata da diversi ID cliente sarà conteggiata come Chiamata al server unica per ciascun ID cliente univoco. Un ID cliente separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati in IBM SaaS che potrebbe includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. È necessario ottenere titolarità sufficienti a

coprire il numero di MSC (Million Server Call) utilizzate durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della transazione.

MMI (Million Marketing Impression) è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Gli MMI sono un (1) milione di impression di marketing elaborati. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di MMI utilizzati durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della transazione.

ID Ente è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Un ID Ente è un identificativo singolo, cui si può far riferimento nell'ambiente SaaS da diversi termini che possono includere, ma non solo, ID cliente, ID partner, ID fornitore, ID vendor o ID EDI all'interno di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di ID Ente identificato in IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorarietà (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

Per IBM SaaS, l'ID Ente (spesso definito ID Cliente nell'utilizzo di SaaS) separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati in IBM SaaS che potrebbero includere dati elaborati da uno o più siti web. Sono necessari ulteriori ID Ente se il Cliente supera la quantità autorizzata con IBM SaaS.

Impegno è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione che includono, ma non si limitano a un evento di formazione, analisi di business o evento di servizi basati su elementi distribuibili. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

## **3.2 Canoni & Fatturazione**

### **3.2.1 Inizializzazione**

I canoni di Installazione in unica soluzione verranno applicati a seguito della fornitura iniziale di IBM SaaS. Le condizioni di tasso e di fatturazione verranno specificate nel Documento relativo alla transazione e inviate di conseguenza.

### **3.2.2 Opzioni di fatturazione**

Il Periodo di Abbonamento per questa offerta di IBM SaaS può essere ordinato per un massimo di 60 mesi.

L'importo da pagare per IBM SaaS viene specificato nel Documento relativo alla Transazione. Le opzioni di fatturazione per la tassa di abbonamento a IBM SaaS sono le seguenti;

- a. Intera somma da versare in anticipo
- b. Mensile (in arretrato)
- c. Trimestrale (in anticipo)
- d. Annuale (in anticipo)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per la lunghezza della durata specificata in una PoE o un Documento relativo alla Transazione. La somma pagabile per ciclo di fatturazione si baserà sulla tassa di abbonamento annuale e sul numero di cicli di fatturazione in un anno.

### **3.2.3 Canoni mensili parziali**

Il canone mensile parziale è un tasso quotidiano distribuito che verrà addebitato al Cliente. I canoni mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale iniziando dalla data in cui IBM notifica al Cliente che è disponibile l'accesso a IBM SaaS.

### **3.2.4 Imposte di sovrapprezzo**

Se l'utilizzo effettivo di IBM SaaS da parte del cliente in qualsiasi trimestre business (sulla base di un anno calendariale) supera di tre (3) volte la titolarità specificata in una PoE o in un Documento relativo alla Transazione, allora al cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le imposte di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento relativo alla Transazione. Se il Cliente rientra nel trimestre di business stabilito, l'eccedenza verrà quindi ripartita.

### **3.2.5 Inizializzazione On Demand**

Le parti di Inizializzazione On Demand se disponibili, saranno fatturate all'emissione di un ordine con IBM e saranno pagabili come stabilito nell'Accordo o nel Documento relativo alla Transazione.

### **3.2.6 Servizi in Remoto (basati sull'uomo)**

Le condizioni di tasso e di fatturazione per ulteriori servizi remoti verranno specificate nel Documento relativo alla transazione e inviate di conseguenza.

#### **4. Creazione dell'account e Accesso**

Al momento della registrazione di un account ("Account") di un utente IBM SaaS, IBM fornirà all'utente IBM SaaS l'identificativo dell'Account e la password. Al Cliente spetta garantire che ciascun Utente IBM SaaS gestisca e mantenga aggiornate le informazioni dell'account. Il Cliente può richiedere in qualunque momento che le informazioni personali fornite all'interno del processo di registrazione per un account o sull'utilizzo di IBM SaaS siano corrette o eliminate dalle informazioni dell'account e che queste informazioni siano corrette o eliminate, tuttavia l'eventuale eliminazione potrebbe impedire l'accesso a IBM SaaS.

Al Cliente spetta garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga l'identificativo e la password del proprio Account e controlli chi può accedere ad un account utente IBM SaaS o utilizza IBM SaaS per conto del Cliente.

#### **5. Trade-Up**

Determinate offerte IBM SaaS potrebbero essere acquistate ad un costo ridotto per sostituire offerte IBM SaaS qualificanti. Il Cliente accetta che IBM revochi al Cliente l'utilizzo dell'offerta IBM SaaS sostituita quando al Cliente viene fornito l'accesso all'offerta IBM SaaS sostitutiva.

#### **6. Software Abilitante**

Questa offerta IBM SaaS potrebbe includere Software Abilitante fornito da IBM o da un fornitore terzo. Se il Cliente scarica o installa qualsiasi Software Abilitante, il Cliente accetta di non utilizzare tale Software Abilitante ad uno scopo diverso per facilitare o abilitare l'accesso e l'uso del Cliente di IBM SaaS. Se il Software Abilitante viene corredato da un accordo di licenza separato (per esempio, l'IBM International License Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") o altro accordo di licenza di IBM o di terzi) nel momento dell'installazione o del download, tale accordo separato regolerà il suo utilizzo. Il Cliente, accettando tali Condizioni di Utilizzo oppure scaricando, installando o utilizzando il Software Abilitante, accetta tali condizioni.

Il Software Abilitante è un programma e qualsiasi materiale associato fornito al cliente da IBM come parte dei Servizi per facilitare l'accesso e utilizzare i Servizi. Il Software Abilitante è di proprietà di IBM ed è concesso su copyright e in licenza, non venduto. IBM concede al Cliente una licenza non esclusiva ad utilizzare il Software Abilitante per lo scopo specificato in questo Accordo e ad installarlo sul sistema del Cliente per supportare tale utilizzo, a condizione che il Cliente: (i) ottemperi alle condizioni del presente Accordo, (ii) assicuri che chiunque utilizzi il Software Abilitante (a cui si è avuto accesso localmente o in remoto) (1) lo faccia solo in nome e per conto del Cliente e (2) ottemperi alle condizioni del presente Accordo, (iii) non (1) utilizzi, installi, copi, modifichi o distribuisca il Software Abilitante eccetto se espressamente permesso nel presente Accordo e (2) non assembli a ritroso, compili a ritroso o in altro modo traduca o esegua il reverse engineer del Software Abilitante, (iv) non utilizzi qualsiasi componente, file, modulo, contenuto audiovisivo o relativo materiale concesso in licenza del Software Abilitante separatamente dal Software Abilitante; e (v) non conceda in licenza, noleggi o conceda in leasing il Software Abilitante.

#### **7. Inizializzazione On Demand**

Le parti dell'Inizializzazione On-demand di IBM SaaS sono ordinabili dal cliente in base alla necessità e sono soggette a queste Condizioni di Utilizzo, all'Accordo e a qualsiasi Documento relativo alla Transazione applicabile.

Le seguenti parti di Inizializzazione On Demand possono essere ordinate come parte di IBM SaaS:

- ID Ente

#### **8. Servizi in Remoto (basati sull'uomo)**

##### **8.1 Servizi di Fidelizzazione a IBM Coremetrics LIVEMail Premium**

Offre fino a 10 ore di consulenza in remoto, best practice, formazione e configurazione per i Clienti acquisiti per IBM Coremetrics LIVEmail. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

##### **8.2 Servizi IBM Coremetrics Tag Audit**

Offre fino a 16 ore di analisi in remoto del sito web del Cliente per optimum tagging. Questo può includere, ma non solo, la fornitura delle best practice e la determinazione dei requisiti di tagging come

anche l'identificazione delle tagging gap. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.3 Servizi di Analisi del Processo di Conversione di IBM Coremetrics**

Offre fino a 48 ore di guida utilizzando l'analisi avanzata per condurre ad una conoscenza approfondita dei risultati del sito e determinare i problemi chiave e i punti di attrito. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.4 Servizi di Analisi delle prestazioni del Sito di IBM Coremetrics**

Offre fino a 48 ore di analisi approfondita sulle prestazioni del tipo di visitatore e dei canali attraverso il sito del cliente, dall'accesso all'uscita. Questa offerta offre anche una verifica della salute del sito sull'esperienza del ciclo di vita del cliente e le opportunità per migliorare l'esperienza dei visitatori in punti di conversione chiave. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.5 Servizi di implementazione di IBM Coremetrics Quick Start Tag**

Offre fino a 50 ore di raccolta dati a livello base accelerata consegnando un file javascript globale personalizzato per rivolgersi ai requisiti e alla documentazione del cliente per riuscire a conservare il file javascript. I Servizi si acquistano per dominio web e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.6 Workshop sugli Indicatori delle prestazioni chiave di IBM Coremetrics**

Questo workshop, che include fino a 40 ore di formazione, assisterà i clienti nuovi e già esistenti sull'utilizzo dei dati per condurre l'analisi e il decision making. Offre guida sugli indicatori delle prestazioni chiave e su come utilizzare i report per raggiungere gli obiettivi di business. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.7 Workshop su IBM Coremetrics Explore**

Questo workshop, che include fino a 40 ore di formazione, consentirà ai dirigenti aziendali del cliente di utilizzare meglio i dati per condurre analisi e sviluppare una strategia di tagging degli attributi per condurre le migliori analisi. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.8 Workshop sull'attivazione di IBM Coremetrics**

Questo workshop, che include fino a 30 ore di formazione, formerà i clienti nuovi e già esistenti su come taggare appropriatamente il sito web da soli senza dover consultare un ingegnere dell'implementazione. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

### **8.9 Workshop su IBM Coremetrics Category Definition File**

Questo workshop, che include fino a 32 ore, aiuterà a guidare il cliente nella creazione di una forte struttura di categorizzazione del merchandising per portare i dati utilizzati per i report sul merchandising. I Servizi si acquistano per ID Cliente e scadono a 90 giorni dall'acquisto a prescindere del tempo che sono stati utilizzati.

## **9. Sospensione di IBM SaaS e Risoluzione**

### **9.1 Sospensione**

#### **9.1.1 Sospensione dell'Account utente**

Nel caso di una violazione delle Condizioni di Utilizzo, Accordo o Politica di Utilizzo Accettabile, violazione di proprietà intellettuale IBM o violazione della legislazione applicabile da parte di un utente IBM SaaS, IBM si riserva il diritto di sospendere o revocare l'accesso offensivo dell'utente a IBM SaaS a IBM SaaS, e/o di eliminare il Contenuto offensivo dell'utente IBM SaaS in qualsiasi momento. IBM notificherà al Cliente qualsiasi azione di sospensione o revoca.

#### **9.1.2 Sospensione dell'Account cliente**

Se l'account del cliente è scaduto da 30 giorni o più (tranne i canoni già oggetto di ragionevole contestazione in buona fede), fermo restando qualsiasi altro diritto o rimedio a disposizione di IBM, IBM si riserva il diritto di sospendere IBM SaaS fornito al Cliente, senza responsabilità per il Cliente, fino al completo pagamento della somma; perchè tale sospensione sia efficace IBM dovrà notificare l'avvenuta scadenza dell'account per iscritto al Cliente con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo.

## 9.2 Risoluzione

IBM può revocare l'accesso del Cliente a IBM SaaS nel caso in cui il Cliente non rispetti le condizioni dell'Accordo o delle presenti Condizioni di Utilizzo e tale inottemperanza non venga sanata in un tempo ragionevole, dopo avere ricevuto avviso scritto da IBM. In caso di risoluzione, l'accesso e gli altri diritti del Cliente relativi a IBM SaaS verranno revocati e interrotti. In tal caso, il Cliente e gli utenti di IBM SaaS dovranno interrompere qualsiasi ulteriore utilizzo di IBM SaaS e distruggere le copie del Software Abilitante associato in proprio possesso o sotto il proprio controllo.

## 10. Rinnovo di un periodo di abbonamento

### 10.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

Per i clienti dell'IBM International Passport Advantage Agreement o IBM International Passport Advantage Express Agreement, le clausole dei primi due paragrafi della Sezione 3.5.4 dell'Accordo: Rinnovo automatico dell'Abbonamento e del Supporto Software e Supporto selezionato, inclusa qualsiasi clausola specifica al Paese, si applicano a questa offerta IBM SaaS, tranne ai fini delle presenti Condizioni di Utilizzo:

- a. le parole "abbonamento e supporto software" o "Supporto selezionato" sono sostituite dalle parole "Periodo di abbonamento di IBM SaaS"; e
- b. per impedire un rinnovo automatico del Periodo di abbonamento di IBM SaaS, il cliente deve dare ad IBM un preavviso scritto di cancellazione di novanta (90) giorni prima del termine del Periodo di abbonamento applicabile.

### 10.2 Rinnovo richiesto al Cliente

Per i clienti di IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS selezionate, nonostante quanto diversamente stabilito in quell'Accordo (incluse le clausole specifiche ai singoli paesi), l'offerta IBM SaaS non sarà rinnovata al termine del Periodo di Abbonamento iniziale. Al fine di continuare l'utilizzo di IBM SaaS oltre il Periodo di Abbonamento iniziale, il Cliente dovrà ottenere un nuovo abbonamento per IBM SaaS in base alle clausole di IBM International Passport Advantage Agreement o IBM International Passport Advantage Express Agreement, come applicabile.

## 11. Manutenzione straordinaria & Manutenzione programmata

IBM può eseguire manutenzione regolarmente programmata durante i periodi di manutenzione stabiliti da IBM. Possono verificarsi altri periodi di fermo programmato e non programmato.

IBM SaaS non sarà disponibile in quelle ore.

## 12. Aggiornamenti; Condizioni applicabili e Autorizzazione per Auto Aggiornamenti

Tali Condizioni di Utilizzo si applicano a tutti gli aggiornamenti, modifiche, variazioni, revisioni, aggiornamenti, supplementi, componenti aggiuntivi e sostituzioni per IBM SaaS (collettivamente, "Aggiornamenti") che IBM può fornire o rendere generalmente disponibili per IBM SaaS, secondo quanto previsto dalle condizioni aggiuntive fornite da IBM ed applicabili a tali Aggiornamenti. Il Cliente autorizza IBM e accetta che IBM possa, in conformità con le procedure operative standard di IBM, trasmettere, accedere, installare e in altro modo fornire Aggiornamenti automaticamente senza ulteriori avvisi o bisogno di consenso, ad eccezione di quelli previsti da norme inderogabili di legge. IBM non ha l'obbligo di creare, fornire, o installare Aggiornamenti e nulla di quanto stabilito nelle presenti Condizioni di Utilizzo può vincolare IBM ad agire in tal senso.

## 13. Aggiornamenti alle Condizioni di Utilizzo

IBM si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni di Utilizzo, solo rispetto ad un eventuale uso di IBM SaaS, in qualunque momento, dando notizia di tali condizioni modificate al Cliente. L'uso continuato del Cliente di IBM SaaS costituisce accettazione da parte del Cliente ad essere vincolato da una qualsiasi delle presenti Condizioni di Utilizzo come modificate.

## 14. Supporto Tecnico

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

È possibile accedere alle informazioni sul supporto tecnico al seguente URL:

[http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics\\_support\\_comm.html](http://www-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html).

## **15. Riservatezza e Sicurezza dei dati**

### **15.1 Obblighi del cliente**

In relazione a tutti i Dati Personali forniti da o tramite il cliente ad IBM, il Cliente sarà responsabile, in qualità di unico titolare del trattamento, del rispetto delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati o simile legislazione come, ad esempio, la Direttiva UE 95/46/EC (e le leggi che recepiscono la Direttiva) che regola l'elaborazione di Dati Personali incluse categorie speciali di dati come definito in tale Direttiva (e le leggi che recepiscono la Direttiva).

Il Cliente otterrà tutti i consensi, le autorizzazioni e le approvazioni necessarie ed effettuerà tutte le comunicazioni necessarie prima di (i) includere le informazioni personali nel Contenuto e (ii) utilizzare il Software Abilitante e IBM SaaS.

Il Cliente conferma ed è a conoscenza (i) di essere l'unico responsabile dei Dati Personali che possono essere presenti nel Contenuto, incluse informazioni che possono essere condivise da qualsiasi Utente di IBM SaaS con terze parti per conto del Cliente; e (ii) di aver determinato che le misure di sicurezza previste in queste Condizioni di Utilizzo forniscano un livello di protezione appropriato per tutti i Dati Personali.

Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare le finalità e modalità di elaborazione dei Dati Personali da parte di IBM in base alle presenti Condizioni di Utilizzo, incluso che l'elaborazione in base alle istruzioni del cliente non determinerà la violazione di alcuna legge sulla protezione dei dati da parte di IBM.

### **15.2 Obblighi di IBM**

IBM elaborerà i Dati Personali solo per quanto ragionevolmente necessario a fornire IBM SaaS, e soltanto a questo scopo.

IBM elaborerà i Dati Personali solamente per fornire IBM SaaS come descritto da IBM, e il Cliente accetta che la descrizione fornita da IBM sia coerente con le istruzioni di elaborazione.

IBM compirà ogni ragionevole sforzo per applicare le misure di sicurezza indicate nelle presenti Condizioni di Utilizzo, e alla risoluzione o scadenza delle presenti Condizioni di Utilizzo o dell'Accordo, IBM distruggerà o restituirà al cliente tutti i Dati Personali.

Qualora al cliente o al titolare del trattamento dei dati del cliente venga richiesto dalla legislazione sulla protezione dei dati di fornire informazioni su o l'accesso ai Dati Personali a qualsiasi soggetto o ad un'autorità pertinente, IBM coopererà ragionevolmente con il cliente nel fornire tali informazioni o accesso.

### **15.3 Trasferimenti Internazionali**

Il Cliente accetta che, qualora IBM lo ritenga utile per la sua fornitura di IBM SaaS, IBM possa trasferire il contenuto, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre confine ad enti e paesi notificati al cliente. Tale trasferimento può essere effettuato in un Paese esterno all'area economica Europea o in un Paese che secondo la Commissione Europea non fornisce un adeguato livello di protezione dei dati. Il Cliente accetta che IBM SaaS venga fornito da queste persone giuridiche in tali Paesi e di essere il solo responsabile nel determinare che qualsiasi trasferimento da IBM o dal Cliente di Dati Personali oltre i confini nazionali secondo quanto stabilito nelle Condizioni di Utilizzo, è conforme alle leggi vigenti che regolano la protezione dei dati. IBM collaborerà ragionevolmente con il cliente, a vantaggio del cliente o a vantaggio di un Responsabile del trattamento dei dati del cliente, nel rispetto di qualsiasi requisito legale, incluso l'ottenimento di autorizzazioni obbligatorie per legge.

### **15.4 Sicurezza dati**

IBM compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole in conformità con le pratiche stabilite, come esaminato di volta in volta, nell'implementare:

- controlli pensati per limitare l'accesso non autorizzato agli impianti dove il Contenuto viene memorizzato ed elaborato;
- meccanismi progettati per proteggere l'integrità delle attrezzature in cui il Contenuto viene memorizzato ed elaborato;
- attività di analisi della sicurezza progettate per identificare e porre rimedio alle vulnerabilità di sicurezza in sistemi, reti, sistemi operativi e applicazioni;
- controlli rete, web e traffico di email progettati per limitare l'accesso non autorizzato e ad aiutare a difendersi contro vulnerabilità note ed eventuali; e

- controlli di gestione del problema e di gestione del cambiamento e accesso di attività di amministrazione sui dispositivi.

## **16. Rispetto della Legge applicabile alle esportazioni**

Ciascuna parte accetta di rispettare tutte le disposizioni di legge e le normative applicabili in materia di importazione ed esportazione, incluse quelle Statunitensi sull'embargo e le sanzioni e i divieti sull'esportazione per determinati utenti finali o utilizzi finali vietati (compreso quello nucleare, spaziale o missilistico e di armi chimiche e biologiche). Il Cliente dichiara che il Contenuto non sarà controllato, nella sua interezza o in parte, in base all'U.S. International Traffic in Arms Regulation (ITAR). Il Cliente riconosce che IBM può utilizzare risorse globali (residenti non permanenti utilizzate a livello locale e personale collocato in tutto il mondo) per supportare in remoto la distribuzione di IBM SaaS. Il Cliente dichiara che nessun Contenuto accessibile ad IBM per IBM SaaS richiederà una licenza di esportazione o ne sarà impedita l'esportazione o qualsiasi risorsa globale o personale IBM in base alle leggi sul controllo dell'esportazione applicabili.

## **17. Indennizzo**

Il Cliente accetta di indennizzare, difendere e tenere indenne IBM da qualsiasi pretesa di terze parti derivante da o relativa a: 1) violazione della Politica sull'Utilizzo Accettabile da parte del Cliente o di qualsiasi Utente IBM SaaS; oppure 2) un contenuto creato in IBM SaaS o fornito, caricato o trasferito a IBM SaaS dal Cliente o da qualsiasi Utente IBM SaaS.

## **18. Violazione del copyright**

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

## **19. Garanzia ed Esclusioni**

### **19.1 Esclusione della Garanzia**

FATTE SALVE LE GARANZIE INDEROGABILI DI LEGGE, IBM NON FORNISCE GARANZIE O CONDIZIONI, ESPRESSE O IMPLICITE, RELATIVE AD IBM SaaS, INCLUSE, MA NON LIMITATAMENTE A, GARANZIE O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE, E TITOLARITÀ, E NON VIOLAZIONE.

## **20. Condizioni specifiche dell'offerta IBM SaaS**

Insieme all'utilizzo di IBM SaaS, il Cliente accetta e riconosce che: (i) i nomi, i titoli dell'utente IBM SaaS, i nomi e le fotografie della società possono essere pubblicati da un utente IBM SaaS all'interno di un profilo ("Profilo") e che il Profilo può essere visualizzato da altri utenti IBM SaaS e (ii) in qualsiasi momento il Cliente può richiedere che un Profilo Utente IBM SaaS sia corretto o eliminato da IBM SaaS e che tale Profilo sarà corretto o eliminato ma che tale eliminazione potrebbe impedire l'accesso a IBM SaaS.

Se il Cliente o un Utente IBM SaaS trasmette il Contenuto ad un sito web di terze parti o altri servizi collegati o resi accessibili da IBM SaaS, il Cliente e l'Utente IBM SaaS forniscono a IBM il contenuto per consentire la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione avviene esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio delle terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

### **20.1 IBM Coremetrics Web Analytics**

Quanto segue è incluso nella tassa di abbonamento per IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Sulla base della valutazione IBM, al Cliente verrà fornito un numero appropriato di ID cliente per soddisfare le proprie esigenze di analisi del web. Se necessario, ciò può includere da 1 a 50 ID cliente a nessun costo per il Cliente. Qualsiasi ID cliente oltre i 50 è soggetto a un canone aggiuntivo.
- b. IBM Coremetrics Explore (Cinquanta (50) report Explore per mese inclusi)
- c. Dieci (10) segmenti di report
- d. Cinque (5) finestre di attribuzione
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange

- g. Mosulo di IBM Coremetrics Web Analytics Report per IBM WebSphere Commerce
- h. Profili IBM Coremetrics LIVE
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (in caso, viene applicato un canone di migrazione)

## 20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Con IBM Coremetrics Enterprise Analytics, si applicano le seguenti modifiche a quanto incluso con IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. E' incluso un totale di cinquanta (50) report Explore per mese, a prescindere dal numero di siti gestiti da Coremetrics Enterprise Analytics. Ciascun report Explore inoltrato che è eseguito per un sito sarà contato singolarmente verso i cinquanta (50).
- b. Saranno inclusi dieci (10) segmenti di report per ciascun sito gestito da Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Saranno incluse cinque (5) finestre di attributo per ciascun sito gestito da Coremetrics Enterprise Analytics.

## 20.3 Servizio IBM Coremetrics Benchmark

Sebbene i servizi IBM Benchmark siano una parte standard di IBM SaaS, la partecipazione è *facoltativa*. Se il Cliente *non* desidera partecipare, può informare il rappresentate commerciale. Il Cliente riconosce che, al fine di poter fornire qualsiasi servizio di Benchmark, IBM deve preparare, accedere, elaborare ed analizzare Dati di riepilogo relativi ai clienti IBM e utilizzare i dati di riepilogo del cliente per popolare i dati aggregati utilizzati in ciascun servizio IBM Benchmark. IBM non diffonderà ad alcuno, né renderà pubblici i dati di riepilogo del cliente che identifichino il Cliente o i suoi marchi di prodotto o marchi registrati, o alcun Visitatore. Fermo restando quanto precede, relativamente alla fornitura di servizi IBM Benchmark, nulla di quanto previsto nel presente Accordo è teso a limitare IBM: (i) dall'aggiungere i Dati di Riepilogo del Cliente a dati di Riepilogo di altri clienti per creare il pool di Dati Aggregati, utilizzare i Dati di Riepilogo del Cliente per accedere o analizzare i Dati Aggregati, o diffondere o utilizzare i Dati Aggregati; o (ii) dall'utilizzare i Dati Aggregati del Cliente per fornire servizi al Cliente e abilitare il Cliente a partecipare al Servizio IBM Benchmark. In nessuna circostanza i Dati di Riepilogo del Cliente saranno diffusi se ciò non sia preventivamente approvato dal Cliente per iscritto. Il Cliente non potrà, se non previo consenso scritto di IBM, distribuire o in altro modo fornire accesso a un IBM Benchmarking report o al relativo contenuto, o i Dati di Riepilogo o i Dati Aggregati forniti al cliente, a terze parti, fatta eccezione per i consulenti e appaltatori che sono impegnati nell'utilizzo dei servizi da parte del Cliente e in ciascun caso sono soggetti a un accordo di riservatezza simile alla clausola di riservatezza presente nell'Accordo. Gli IBM Benchmarking report e il loro contenuto e i Dati Aggregati sono proprietà di IBM e sono Informazioni riservate di IBM come indicato nella clausola di riservatezza dell'Accordo. Il Cliente può fornire ai propri dipendenti e consulenti copie e accesso al report IBM Benchmarking Service a patto che queste persone siano a conoscenza del loro obbligo di non distribuire tale report o il relativo contenuto a terze parti.

- a. "I **Dati di Riepilogo**" dovranno essere definiti come metriche di indicatore di prestazioni chiave di un singolo cliente IBM.
- b. "I **Dati Aggregati**" dovranno essere definiti come tutti i Dati di riepilogo provenienti da ciascun cliente IBM che partecipa a un IBM Benchmarking Service incluso un Subvertical.
- c. Un "**Subvertical**" dovrà essere definito come un gruppo di non meno di quattro (4) clienti che partecipano a un IBM Benchmarking Service dove ciascun membro di ciascun Subvertical viene coinvolto in un campo simile di business sulla base di prodotti e mercati mirati (ad esempio abbigliamento, gioielleria, forniture per uffici, ecc.).

## 21. Generale

Qualora una qualsiasi delle presenti Condizioni di Utilizzo sia ritenuta non valida o non efficace, il resto delle Condizioni di Utilizzo resterà pienamente in vigore. La mancata richiesta di un esatto adempimento di una obbligazione o il mancato esercizio di un diritto in un determinato momento non implica rinuncia a far valere le proprie pretese in un momento successivo, sia in relazione a tale circostanza che ad ogni altra conseguente. Le disposizioni che, per la loro natura, hanno validità oltre il termine delle presenti



Condizioni di Utilizzo o del Periodo di Abbonamento, saranno valide fino a quando non saranno soddisfatte, e vincolano i successori e gli eredi della parte interessata.

## **22. Accordo Completo**

Le presenti Condizioni di Utilizzo costituiscono l'accordo completo tra le parti, e sostituiscono qualsiasi precedente comunicazione verbale o scritta intercorsa tra il Cliente e IBM. In caso di conflitto tra le clausole delle presenti Condizioni di Utilizzo e l'Accordo, tali Condizioni di Utilizzo prevarranno sull'Accordo.

Condizioni aggiuntive o diversamente formulate in una eventuale comunicazione scritta del Cliente (quale un ordine d'acquisto, accettazione o email) sono nulle. Tali Condizioni di Utilizzo possono essere modificate solo come qui stabilito.

## Parte 2 – Clausole specifiche ai singoli paesi

Le seguenti clausole sostituiscono o modificano le clausole cui si è fatto riferimento nella Parte 1. Tutte le clausole della Parte 1 non modificate da questi emendamenti restano immutate e in vigore. Questa Parte 2 comprende emendamenti alle presenti Condizioni di Utilizzo ed è organizzata come segue:

- Emendamenti relative all'Asia del Pacifico; e
- Emendamenti relativi ad Europa, Medio Oriente e Africa.

### EMENDAMENTI IN ASIA DEL PACIFICO

#### AUSTRALIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

#### NUOVA ZELANDA

##### 19. Warranty and Exclusions

*The following is added to the end of Section 19:*

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

### EMENDAMENTI NEI PAESI EMEA (EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA)

#### STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA

*Quanto segue va aggiunto alla Sezione 19: Garanzia ed Esclusioni:*

Nell'Unione Europea ("UE"), i consumatori hanno diritti legali in base alla legislazione nazionale applicabile che regola la vendita dei beni al consumatore. Quanto descritto nella presente Sezione 19: Garanzia ed Esclusioni, non riguarda tali diritti.

#### AUSTRIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### 19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

#### GERMANIA

##### 19. Warranty and Exclusions

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

##### 19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

## **IRLANDA**

### **19. Warranty and Exclusions**

*The following paragraph is added:*

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

## **IRLANDA E REGNO UNITO**

### **22. Entire Agreement**

*The following sentence is added at the beginning of this Section 22:*

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.