



D.D. n. 138 del 16/11/2018

OGGETTO: Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics" (WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing mediante procedura negoziata EX ART.36 CO.2 LETT. B D.LGS 50/2016 E SS.MM.II. - UNIVERSITA' POLITECNICA DELLE MARCHE - Dipartimento DIMA

CIG: 7690752153 NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001 CPV 72416000-9

IL DIRETTORE

Visti:

- il D. lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii. - Codice dei Contratti Pubblici;
- le vigenti Linee Guida n. 4 intitolate "*Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici*";
- le vigenti Linee Guida n. 3 intitolate "*Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni*";
- l'art. 26 della legge 488/1999;
- l'art. 1 della L. 296/2006 c. 450 circa l'obbligo di ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione gli acquisti di beni e servizi d'importo pari o superiori a 1.000,00 di euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario;
- il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- gli articoli 37 del d.lgs. 33/2013 ed 1, co. 32, della legge 190/2012, in materia di "Amministrazione trasparente";

Vista la Delibera del C. di A. n. 850 del 30/10/2018, relativa all'approvazione delle percentuali di accantonamento per incentivi per funzioni tecniche ex art. 113 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;

Vista la legge 232 dell'11/12/2016 (Legge di bilancio 2017) con la quale è stato previsto un intervento per individuare e finanziare, con cadenza quinquennale, i migliori 180 Dipartimenti delle Università statali;

Considerato che il MIUR, in data 10/01/2018 ha comunicato l'avvenuta pubblicazione da parte dell'ANVUR dell'elenco dei 180 Dipartimenti di Eccellenza ammessi a finanziamento per il quinquennio 2018-2022 con evidenza del relativo contributo;



Visto l'elenco dei predetti Dipartimenti di Eccellenza 2018-2022, dal quale risulta l'Università Politecnica delle Marche assegnataria di n.5 Dipartimenti ammessi al finanziamento per un totale complessivo di € 33.278.775,00#, tra cui il Dipartimento di Management con un finanziamento MIUR di € 5.388.465,00.#;

Considerato che, nel Progetto di Eccellenza in questione, presentato e valutato positivamente dal MIUR, risulta che la quota ministeriale di € 470.000,00# dovrà essere utilizzata per la realizzazione delle Infrastrutture in particolare "utilizzo Data Base e Software" così come indicato nel Quadro D.5 della proposta progettuale;

Considerato che, relativamente alle Infrastrutture, l'obiettivo specifico del Dipartimento di Eccellenza di Management prevede di aumentare gli investimenti di sviluppo in database e software. In particolare per quanto riguarda i software: un sistema informatico per il "Laboratorio digital strategy e data intelligence analysis". Tali infrastrutture sono destinate allo sviluppo di una specifica ed innovativa attività didattica, di ricerca, nonché a favorire le ricerche applicate e progetti con aziende sui temi della digitalizzazione, social media e big data al fine di consentire un ampliamento della terza missione universitaria;

Vista la Del. del C.di D. n.155 del 5 Settembre 2018, con la quale si autorizza la procedura di affidamento per la fornitura di Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing, mediante procedura negoziata ex art. 36, co. 2, lett. b), del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, mediante RDO nel MEPA per un importo a base di gara pari ad **€ 200.000,00 oltre IVA** esclusi gli oneri per la sicurezza da rischi interferenziali in quanto non previsti;

Individuato RUP e Direttore dell'esecuzione, ai sensi, rispettivamente, degli artt. 31 e 101 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., nella persona del Prof. Stefano Marasca;

Visto il capitolato speciale d'appalto, allegato al Disciplinare di gara, nel quale vengono meglio descritte le caratteristiche del servizio che si intende affidare;

Constatato che l'affidamento in oggetto rientra nei limiti di valore previsti dall'art. 36, co. 2, lett. b), del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;

Considerato che, l'appalto è costituito da un unico lotto poiché non frazionabile in più lotti funzionali o prestazionali ex art. 51 co. 1 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;

Considerato che, l'affidamento di cui trattasi non è presente in nessuna convenzione CONSIP attiva;



Considerato che, nel MePA è attivo un bando “**Servizi**” – Categoria “**Servizi per l'Information & Communication Technology**” e, che, il servizio oggetto dell'affidamento è identificato con il CPV 724000000-4

Considerato che, la scelta del contraente sarà effettuata col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 co. 3 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo attribuendo agli elementi qualitativi e tecnici del servizio il punteggio massimo di 70/100 e all'offerta economica il punteggio massimo di 30/100;

Considerato che, il RUP ha individuato, n. 5 Operatori Economici da invitare alla procedura di selezione;

Viste le motivazioni riportate nella Delibera del C. di D. del 05 Settembre 2018 sulla base delle quali il RUP, ha individuato i 5 operatori economici da invitare alla procedura di selezione, con particolare riguardo alla verifica di mercato avvenuta tramite il sito web IBM ITALIA, dal quale sono stati individuati i business partners (ad esclusione degli operatori economici non presenti nel MePA), specializzati nel servizio di customer experience analytics, nonché le esperienze, le forniture, l'assistenza e la formazione realizzate negli anni, e, la specializzazione sulla tipologia, altamente innovativa, del servizio richiesto;

Visti il Capitolato d'appalto e il Disciplinare di gara completi di relativi allegati (**All.1 e 2**);

Considerato che, gli operatori economici dovranno essere in possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., del requisito di idoneità professionale di iscrizione nel registro della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per le attività attinenti alla presente procedura e, dovranno essere abilitati al bando MEPA “**Servizi**” - Categoria “**Servizi per l'Information & Communication Technology**”;

Preso Atto che, il Dip.to dovrà assolvere agli obblighi discendenti dalla Delibera 1377/2016 dell'ANAC, in merito al versamento del contributo dovuto alla predetta Autorità, nel caso pari ad € 225,00;

CONSIDERATO che, il quadro economico di progetto (QEP) del presente affidamento è così determinato:

A) Importo della fornitura

a) Base di gara	€ 200.000,00
aaa) Oneri per la sicurezza da rischi interferenziali	€ 0,00
<u>Totale fornitura</u>	€ <u>200.000,00</u>



B) Somme a disposizione:

bb) accantonamento ex art. 113 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. (Vincolo n.2571 del 30/10/2018 che si allega) 1,60% /2% dell'importo a base di gara	€ 3.200,00
bbb) Contributo Anac	€ 225,00
bbbb) I.V.A.	€ 44.000,00
<u>Totale somme a disposizione</u>	€ <u>47.425,00</u>
<u>Totale Quadro Economico di Progetto (A+B)</u>	€ <u>247.425,00</u>

CONSIDERATO che, la spesa totale di cui al suindicato Q.E.P., pari ad € **247.425,00** graverà sul progetto Dipartimento di Eccellenza del DIMA Progetto 040018_MIUR-DIP_2018_2022_MARASCA_STEFANO – Progetto "INTANGIBLES 4.0" Dipartimenti di Eccellenza, di cui si attesta la disponibilità;

DETERMINA

per le motivazioni indicate in premessa

- Di indire la procedura, ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., finalizzata all'affidamento del "**Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing**", mediante RDO nel Mepa agli operatori economici individuati dal RUP, sulla base delle ragioni indicate nelle premesse, Prof. Stefano Marasca. La scelta del contraente verrà effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 95 co. 3 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. L'importo a base di gara è pari ad € **200.000,00** + IVA esclusi gli oneri per la sicurezza da rischi interferenziali in quanto non previsti;;
- Di provvedere al pagamento della somma di € 225,00, come disposto con Delibera n. 1377/2016 dell'ANAC;
- Di approvare la seguente documentazione di gara:
 1. Capitolato di appalto - All.1;
 2. Disciplinare di gara - All.2
 3. Protocollo di legalità - All.3
 4. DGUE - All.4;
 5. Scheda di offerta - All. 5



- Di aggiudicare l'appalto anche in presenza di una sola offerta valida;
- Di procedere con la stipula del contratto mediante il sistema del Mepa:

1. Successivamente alla verifica sul possesso dei requisiti generali ex art.80 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;

2. Successivamente all'acquisizione della garanzia definitiva;

3. Successivamente alla dimostrazione dell'avvenuto assolvimento dell'imposta di bollo, mediante trasmissione dell'apposito modello F23 quietanzato;

- Di approvare il seguente Quadro Economico di progetto:

A) Importo della fornitura

aa) Base di gara

bb) € 200.000,00

aaa) Oneri per la sicurezza da rischi interferenziali € 0,00

Totale fornitura € 200.000,00

B) Somme a disposizione:

bb) accantonamento ex art. 113 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.

(Vincolo n.2571 del 30/10/2018 che si allega)

1,60% /2% dell'importo a base di gara € 3.200,00

bbb) Contributo Anac € 225,00

bbbb) I.V.A. € 44.000,00

Totale somme a disposizione € 47.425,00

Totale Quadro Economico di Progetto (A+B) € **247.425,00**

- Di attestare che la spesa complessiva, pari ad € 247.425,00, di cui al suddetto QEP, graverà sul progetto indicato nelle premesse del quale si attesta la disponibilità.

Il pagamento verrà effettuato a seguito di presentazione di fattura debitamente controllata e vistata in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale, e dopo il rilascio del certificato di regolare esecuzione da parte del RUP.



Il presente provvedimento, in ossequio a quanto disposto dall'art. 29 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sarà pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di gara e Contratti del sito web di Ateneo e sul sito del MIT.

Il presente provvedimento è immediatamente esecutivo.

Ancona, 16/11/2018

F.TO Il Direttore del Dipartimento
Prof.ssa Maria Serena Chiucchi

Publicato sul sito internet dell'Università Politecnica delle Marche sotto la voce www.univpm.it - "Amministrazione Trasparente" - "Bandi di Gara e Contratti" - "Atti delle Amministrazioni Aggiatrici e degli Enti Aggicatori distintamente per ogni Procedura" - "Gare di Appalto" - "Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson" e del MIT in data: 22/11/18

Sommario

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.....	2
ART. 2 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	3
ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO	3
ART. 4 – VALORE DELL'APPALTO.....	3
ART. 5 – PENALI.....	3
ART. 6 – PAGAMENTO.....	4
ART. 7 – GARANZIA DEFINITIVA	4
ART. 8 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE PER L'UNIVERSITÀ.....	5
ART. 9 – RESPONSABILE DELLA FORNITURA PER L'IMPRESA.....	5
ART. 10 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO - CESSIONE DI CREDITI	5
ART. 11 - STIPULA DEL CONTRATTO	6
ART. 12 - RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	6
ART. 13 - VARIAZIONE O MODIFICA DELLA RAGIONE O DENOMINAZIONE SOCIALE	7
ART. 14 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	7
ART. 15 - RINVIO NORMATIVO	7
ART. 16 - FORO COMPETENTE	7
ART. 17 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	7
ART. 18 – RISERVATEZZA.....	8
ART. 19 - ADEMPIMENTI AL TERMINE DEL CONTRATTO.....	8

CAPITOLATO D'APPALTO

SERVIZI SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER L'UTILIZZO DELLE SOLUZIONI "CUSTOMER EXPERIENCE ANALYTICS" (WCXA) E "CAMPAIGN AUTOMATION" (WCA) DELLA FAMIGLIA IBM WATSON E SERVIZI CORRELATI, PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO DIDATTICO DI DIGITAL MARKETING.

PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 36 C. 2 LETT. B) D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II.
CIG: 7690752153 NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001 CPV 72416000-9

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L' appalto indetto con Delibera del Direttore del Dipartimento di Management, ha per oggetto l'affidamento di:

SERVIZI SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER L'UTILIZZO DELLE SOLUZIONI "CUSTOMER EXPERIENCE ANALYTICS" (WCXA) E "CAMPAIGN AUTOMATION" (WCA) DELLA FAMIGLIA IBM WATSON E SERVIZI CORRELATI, PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO DIDATTICO DI DIGITAL MARKETING.

Le soluzioni IBM WATSON "Customer Experience Analytics" e "Campaign Automation", oggetto dell'affidamento, le cui caratteristiche sono descritte nell'allegato 1a e 1b al presente Capitolato da considerarsi parti integranti dello stesso, dovranno essere utilizzate nell'ambito di un "Laboratorio di digital strategy e data intelligence analysis" il quale sarà funzionale all'attivazione di due nuovi insegnamenti nel campo del digital marketing. Più in dettaglio l'obiettivo è formare gli studenti nell'attività di formulazione, implementazione misurazione di una strategia di customer experience, che permetta una efficace gestione della relazione tra impresa e cliente, nel cui ambito trovino spazio anche campagne di promozione e di comunicazione automatizzate e personalizzate.

Sarà inoltre oggetto dell'appalto la fornitura di servizi rivolti all'attivazione delle soluzioni ed alla formazione e supporto al personale interno del Dipartimento di Management.

I servizi dovranno ricomprendere le seguenti attività:

- formazione al personale (docente e tecnico) finalizzata alla conoscenza e all'utilizzo delle soluzioni;
- affiancamento e supporto al docente in aula;
- fornitura del materiale tecnico e supporto alla predisposizione del materiale didattico per l'avvio di 2 (due) insegnamenti che saranno erogati nell'ambito del Corso di Laurea in Economia e Management.

Le giornate da prevedere per tali attività, nella loro misura minima, sono così individuate:

Primo anno di attività didattica

- 1) Parametrizzazione ed avvio IBM Watson Customer Experience Analytics e IBM Watson Campaign Automation gg. 5
- 2) Attività di Training al personale interno del Dipartimento gg. 20
 - «Corso Base «Digital Experience e Customer Insight»»
 - «Corso Avanzato «Personalized Marketing»»
- 3) Supporto preparazione e produzione materiale tecnico e didattico per i Corsi gg. 25
- 4) Supporto in aula «Corso Base» gg. 5

Secondo anno di attività didattica

- 1) Affiancamento ed aggiornamento al personale interno del dipartimento gg. 5
- 2) Supporto in aula «Corso Avanzato» gg. 5

Terzo anno di attività didattica

- 1) Affiancamento ed aggiornamento al personale interno del dipartimento gg. 4
- 2) Supporto in aula «Corso Base» e «Corso Avanzato» gg. 4

Quarto anno di attività didattica

- 1) Affiancamento ed aggiornamento al personale interno del dipartimento gg. 3
- 2) Supporto in aula «Corso Base» e «Corso Avanzato» gg. 3

Tale affidamento sarà a supporto dell'attività di ricerca e di didattica nell'ambito del progetto di sviluppo dipartimentale "Intangibles 4.0" dell'Università Politecnica delle Marche – Dipartimento di Management ai patti e condizioni di cui al presente capitolato, al disciplinare di gara e alla RDO Mepa.

L'appalto sarà aggiudicato tramite procedura negoziata ex art. 36, co. 2. Lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., mediante RDO Mepa a 5 operatori economici con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 co. 2 del citato D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. 2 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere eseguito secondo le indicazioni del RUP presso il Dipartimento di Management dell'Università Politecnica delle Marche, Facoltà di Economia "G. Fuà", Piazzale Martelli n. 8 – 60121 ANCONA

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto oggetto della presente procedura dovrà avere inizio alla data di stipula e terminare il 31.12.2022 e non è tacitamente rinnovabile alla scadenza.

Le credenziali per l'accesso ai Servizi SaaS dovranno essere recapitate entro 10 gg. dalla stipula del contratto.

ART. 4 – VALORE DELL'APPALTO

Il valore stimato del presente affidamento per l'intero servizio, comprensivo di tutti gli oneri concernenti il servizio, ai sensi dell'art. 35 co. 4 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, calcolato sulla base della durata complessiva del contratto, è quantificato in complessivi € 200.000,00 + IVA oneri per la sicurezza da rischi interferenziali pari a zero/00.

ART. 5 – PENALI

L'Università Politecnica delle Marche – Dipartimento di Management, disporrà verifiche e controlli sull'esatto adempimento di quanto richiesto. Riguardo all'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics" (WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson, il Fornitore dovrà rispettare quanto indicato dai rispettivi documenti denominati "Descrizione dei Servizi" (allegati 1a e 1b al presente capitolato), in particolare al punto 3.2) "Livelli di Servizio".

Riguardo ai Servizi si dispone quanto segue:

1. In caso di mancate o non conformi prestazioni rispetto a quanto indicato e descritto nel capitolato e/o nell'offerta prestazionale, verrà applicata una penale dello 0,5% (zerovirgolacinquepercento) dell'importo contrattuale di cui all'art. 4, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

2. In caso di ritardi nell'esecuzione verrà applicata una penale calcolata in misura giornaliera dell'1‰ (unpermille) dell'ammontare contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo della prestazione e comunque entro il limite massimo di cui all'art. 113 bis del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii..

3. Si precisa che saranno ritenute di elevata gravità, a titolo meramente esemplificativo e come tale non esaustivo:

- disallineamento dei profili professionali dichiarati in fase di offerta tecnica rispetto a quelli effettivamente riscontrati.
- ritardi e mancata rispondenza nell'esecuzione della prestazione.
- ritardi nella consegna della documentazione tecnica.

4. Il Committente provvederà ad inviare contestazione scritta, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo comunicato dall'affidatario, in merito alle circostanze che costituiscono inadempienza contrattuale, indicando la misura della penalità che intende applicare. L'affidatario, ricevuta la contestazione, dovrà tempestivamente fornire le giustificazioni richieste al Committente, il quale valuterà in merito all'applicazione della sanzione, dandone corrispondente comunicazione all'affidatario. L'affidatario può richiedere la revisione della misura della sanzione entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di irrogazione della stessa.

5. Alla terza contestazione, cui non siano seguite giustificazioni ritenute valide, il Committente avrà facoltà di risolvere il contratto con danni a carico dell'affidatario. A tale scopo il Committente procederà all'incameramento della cauzione, fatto salvo il diritto ad ottenere il risarcimento del maggior danno.

ART. 6 – PAGAMENTO

Piano di fatturazione:

- 60% alla stipula del contratto
- 10% a 12 (dodici mesi) dalla stipula del contratto previo completamento delle attività previste per quella data;
- 10% a 24 (ventiquattro) mesi dalla stipula del contratto previo completamento delle attività previste per quella data
- 10% a 36 dalla stipula del contratto
- 10% alla data di conclusione del contratto

1. I pagamenti saranno disposti entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica, previo controllo e verifica della regolare esecuzione del servizio conseguente all'installazione e all'erogazione della formazione in loco, presso il Dipartimento di Management. La fattura elettronica dovrà essere intestata all'Università Politecnica delle Marche – Dipartimento di Management. (Codice univoco ufficio: UFHSA5 – riferimento amministrazione: Università Politecnica delle Marche) dovrà riportare la dicitura: "scissione dei pagamenti", il numero di CIG (Codice Identificativo Gara) e il numero di CUP indicato nella Richiesta di Offerta.

2. In sede di liquidazione della fattura verranno recuperate le somme per l'applicazione di eventuali penali.

ART. 7 – GARANZIA DEFINITIVA

Ai fini della stipula del contratto l'aggiudicatario deve produrre GARANZIA DEFINITIVA ai sensi dell'art. 103 D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. nella misura ivi indicata. La garanzia, se prestata in forma di polizza fideiussoria dovrà contenere la clausola di rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, 2° co. c.c. nonché la operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. Si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, co. 7. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione

provvisoria presentata in sede di offerta da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

1. L'Università Politecnica delle Marche provvederà ad autorizzare lo svincolo di detta garanzia al termine del contratto e in sede di chiusura del rapporto e comunque dopo aver accertato che l'appaltatore abbia adempiuto a tutti gli obblighi contrattuali diretti e/o indiretti riguardanti l'appalto e che, pertanto, non sussistano pendenze o inadempienze; e comunque non oltre i sei mesi successivi alla data di scadenza del contratto. La garanzia prestata dovrà quindi avere efficacia temporale anche per detto periodo oltre la scadenza del contratto. Si applicano, per quanto non previsto nel presente comma, le disposizioni del citato art. 103.

ART. 8 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE PER L'UNIVERSITÀ

1. Il Prof. Stefano Marasca, Direttore del Dipartimento Management, è RUP e Direttore dell'Esecuzione per l'appalto in questione.

2. Il Direttore dell'esecuzione provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto. Inoltre, assicura la regolare esecuzione dello stesso contratto da parte dell'Impresa, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali. Della verifica di conformità è redatto processo verbale sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti. In caso di verifica di conformità con esito negativo, salva l'applicazione della penalità di cui al precedente art. l'Impresa dovrà provvedere, nel termine fissato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, ad adempiere alle prescrizioni impartite dal Direttore dell'esecuzione del contratto o comunque ad effettuare tutti gli adempimenti e migliorie necessari a garantire il pieno rispetto delle caratteristiche previste dal contratto e alla completa eliminazione delle irregolarità. Il Direttore dell'esecuzione, investito del compito di vigilare sul regolare andamento delle prestazioni, provvederà al rilascio del certificato di regolare esecuzione ex art. 102, co. 2 D. Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.

oppure ad una dichiarazione da cui risulti che l'impresa è incorsa in inadempienze e rilievi, debitamente contestati, per i quali ricorre l'applicazione delle penali contrattuali.

ART. 9 – RESPONSABILE DELLA FORNITURA PER L'IMPRESA

Il Fornitore dovrà nominare il Responsabile del Servizio che nell'ambito del servizio di cui al presente Capitolato, costituirà l'interfaccia unica verso il Committente e i cui recapiti telefonici dovranno essere comunicati alla stazione appaltante, nonché a fornire un indirizzo di posta elettronica per eventuali segnalazioni o richieste particolari, a cui l'affidatario si impegna a dare riscontro come descritto nell' art. 12 dell'Appendice 1 del presente Capitolato, che costituisce parte integrante. Tutte le comunicazioni, le diffide e qualsiasi altra notifica si intenderanno validamente effettuate anche se inoltrate esclusivamente a detto coordinatore.

- Il Responsabile del Servizio provvederà inoltre alla gestione del team di risorse reso disponibile dal Fornitore, in particolare:

- concorderà con il Committente le modalità organizzative ed operative di svolgimento delle attività e sarà responsabile della loro attuazione;
- parteciperà alle riunioni per il controllo e la verifica di avanzamento delle attività;
- dovrà avere adeguate competenze e comprovata esperienza maturata su servizi analoghi per articolazione e complessità.

ART. 10 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO - CESSIONE DI CREDITI

1. E' vietata la cessione, anche parziale, del presente contratto.

2. E' ammesso il subappalto nei limiti di cui all'art. 105 D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. L'affidamento non autorizzato in subappalto costituisce motivo per la risoluzione del contratto nonché per il risarcimento di tutti i danni che potranno derivare per la ritardata esecuzione della fornitura e/o per l'eventuale maggior costo degli stessi rispetto a quello che si sarebbe verificato senza la decadenza dell'aggiudicazione. L'Impresa risponde direttamente all'Università Politecnica delle Marche dell'operato del subappaltatore ed è l'unica responsabile dell'esecuzione delle opere

subappaltate, sollevando la stazione appaltante da qualsiasi eventuale pretesa del subappaltatore.

3. Per le cessioni dei crediti si applica l'art. 106, co.13 D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. 11 - STIPULA DEL CONTRATTO

1. Le condizioni offerte dall'affidatario sono per lui vincolanti a tutti gli effetti contrattuali. La presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del capitolato da parte dell'affidatario equivalgono a dichiarazione di:

- perfetta conoscenza ed incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme che regolano espressamente la materia, oltre che del contenuto del presente capitolato;
- accettazione delle attività oggetto del presente affidamento.

2. Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica nelle forme e nei modi previsti dalla piattaforma telematica di MEPA. L'affidatario dovrà presentare, entro il termine previsto in sede di gara per la stipula del contratto, la documentazione prevista nel presente capitolato e nel disciplinare di gara. Ove non provveda, ovvero provveda in modo non conforme, il Committente, con atto motivato, potrà procedere ad annullare l'aggiudicazione e, salvo motivate ragioni, potrà affidare l'appalto all'eventuale ulteriore offerente che segue nella graduatoria.

ART. 12 - RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Università si riserva la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell'art 109 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., con preavviso di almeno 2 (due) mesi decorrenti dalla data di ricezione, da parte dell'Appaltatore, della relativa comunicazione. L'Università si riserva inoltre di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'Appaltatore, nel caso in cui quest'ultimo non sia disposto a una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative. Il recesso opererà, previo invio di apposita comunicazione, con un preavviso non inferiore a 15 giorni. Nelle suddette ipotesi l'Università resta obbligata al pagamento di quanto effettuato alla data in cui il recesso ha efficacia; con tale pagamento l'Appaltatore si ritiene soddisfatto di ogni suo avere e dichiara sin d'ora che non avrà altro a pretendere per qualsiasi titolo e in particolare per l'anticipato scioglimento del rapporto contrattuale.

2. Il contratto si intende risolto di diritto in caso di cessazione dell'attività da parte dell'affidatario.

3. Fermo quanto previsto da altre disposizioni di legge, qualora nei confronti dell'affidatario sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'articolo 3, della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati all'appalto, nonché per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, il responsabile del procedimento procede alla risoluzione del contratto.

4. In relazione al disposto dell'art. 1456 c.c. il contratto si risolve nei casi di inadempimento delle seguenti obbligazioni:

- a) mancato inizio dell'affidamento alla data stabilita;
- b) violazione delle norme che disciplinano il subappalto;
- c) interruzione non motivata dell'appalto;
- d) in caso di deficienze o abusi ripetuti che rendano impossibile la regolare prosecuzione dell'appalto. In tale ultimo caso l'affidatario verrà preventivamente diffidato ai sensi dell'art. 1454 c.c..

5. Per qualsivoglia altro inadempimento non espressamente contemplato nei precedenti paragrafi si farà luogo alla risoluzione del contratto ai sensi di legge.

6. Qualora si riscontri l'insorgere di uno dei casi di risoluzione sopra specificati, l'Amministrazione appaltante notificherà all'affidatario l'addebito, con invito a produrre le proprie deduzioni entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica. Dopo tale data, in mancanza di controdeduzioni ritenute valide, il contratto sarà risolto di diritto.

7. Nel caso di risoluzione, l'affidatario ha diritto soltanto al pagamento di quanto regolarmente eseguito, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

8. Trovano applicazione gli articoli da 1453 a 1462 del Codice Civile nonché gli artt. 108 e 109 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

ART. 13 - VARIAZIONE O MODIFICA DELLA RAGIONE O DENOMINAZIONE SOCIALE

Le modifiche e le variazioni della ragione o denominazione sociale devono essere tempestivamente comunicate al RUP. La comunicazione deve essere corredata da copia dell'atto notarile con il quale la variazione è stata operata. In mancanza di tale documentazione, eventuali fatture pervenute con la nuova intestazione, nell'attesa, non saranno liquidate.

ART. 14 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai fini di cui alla legge 136/2010 e ss.mm.ii. riguardante la tracciabilità dei flussi finanziari, l'affidatario è tenuto:

a) ad utilizzare uno o più correnti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, per i movimenti finanziari relativi alla gestione del presente affidamento;

b) a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi di tali conti nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, entro sette giorni dalla loro accensione;

c) ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG assegnato dalla stazione appaltante, salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della Legge n. 136/2010;

d) a prevedere nei contratti che saranno sottoscritti con imprese a qualsiasi titolo interessate a servizi o forniture connessi con il presente affidamento, la clausola con la quale ciascuna di esse assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge, a pena di nullità assoluta dei contratti stessi;

e) se ha notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria da parte dei soggetti di cui alla precedente lettera c), a risolvere immediatamente il rapporto contrattuale con la controparte, informando contestualmente sia la stazione appaltante che la prefettura-ufficio territoriale del governo territorialmente competente.

2. Nel caso in cui si verifichi in contraddittorio con l'aggiudicatario l'inadempimento degli obblighi di cui all'art. 3 della citata Legge n. 136/2010, la stazione appaltante può procedere alla risoluzione del contratto sottoscritto dandone comunicazione all'affidatario tramite posta elettronica certificata.

ART. 15 - RINVIO NORMATIVO

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, l'appalto sarà regolato dalle norme contenute nel Codice Civile e dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

ART. 16 - FORO COMPETENTE

In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al Foro di Ancona.

Art. 17 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'Università Politecnica delle Marche ai fini della gara effettua il trattamento dei dati forniti dagli operatori economici, secondo le disposizioni dettate dal D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche nonché dalla normativa europea in materia di protezione dei dati personali, ed esclusivamente per le finalità connesse alla procedura e per l'eventuale successiva stipulazione e gestione del contratto. Il Titolare del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante dell'Ente – Prof. Sauro Longhi - Rettore pro-tempore dell'Università Politecnica delle Marche.

Il Fornitore verrà nominato all'avvio del servizio dal Committente con apposito atto negoziale, ai sensi dell'art. 28 e seguenti del Regolamento Europeo 2016/679, come responsabile esterno del trattamento dei dati in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente appalto. Responsabile per la protezione dei dati dell'Università Politecnica delle Marche è la Dott.ssa Rosalba Sacchettoni (email rpd@univpm.it; rpd@pec.univpm.it).

Art. 18 – RISERVATEZZA

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dall'Università Politecnica delle Marche.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare a terzi e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento dell'accordo stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo all'Università Politecnica delle Marche e al suo know-how.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire all'Università Politecnica delle Marche, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionate tutti gli atti ed i documenti alla stessa forniti dalla committente ed a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto.

Eventuali violazioni commesse dal Fornitore sulle disposizioni di cui al presente paragrafo saranno sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia.

Art. 19 - ADEMPIMENTI AL TERMINE DEL CONTRATTO

Il Fornitore è inoltre tenuto al termine del contratto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dalla piattaforma tutti i dati di proprietà dell'Università Politecnica delle Marche.

IBM Watson Campaign Automation

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Watson Campaign Automation è una piattaforma di marketing digitale che utilizza i dati del Cliente, gli approfondimenti analitici, automatizzando le interazioni tra diversi canali. L'offerta IBM Watson Campaign include le seguenti edizioni basate sulla soluzione ed i servizi associati alle esigenze del personale commerciale, per semplificare il processo di acquisto:

- IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition
- IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition
- IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition
- IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition
- IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition
- IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition
- IBM Watson Campaign Automation – Email Basics Edition

1.1 IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition

IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition fornisce al personale commerciale, con minori esigenze di volume, la possibilità di fornire interazioni digitali personalizzate con più alti tassi di conversione. IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. La presente offerta di Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Invio di messaggi e-mail: creazione, test, ed invio di contenuti dinamici via e-mail, che consentono di distribuire messaggi specifici a ciascun cliente.
- Invio di messaggi Mobile Push: consegna di messaggi personalizzati, combinando i dati delle app per dispositivi mobili con informazioni di tipo 'rich' del profilo del consumatore.
- Profili del cliente: raccolta dei dati complessivi del cliente in un database di marketing e utilizzo di tali dati per condurre campagne automatizzate e comunicazioni personalizzate.
- Automazione dei programmi: creazione di campagne di marketing su tutti i canali, attraverso un'area di lavoro visiva che automatizza l'invio di singoli messaggi e/o la promozione di campagne basate sul comportamento.
- Creazione di segmenti: utilizzo dei dati riguardanti il comportamento, il profilo, le preferenze e altro, per eseguire query e circoscrivere il pubblico di destinazione del Cliente. Facoltativamente, integrare queste query di segmentazione con le strategie di marketing del Cliente per fornire un forte coinvolgimento, contenuti personalizzati per il pubblico di destinazione del Cliente.
- Email Insights: consente agli utenti di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta elettronica su diversi client di posta elettronica, tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base ai dispositivi specifici e ai client di posta elettronica utilizzati dai Clienti. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.
- Journey Designer: strumento di progettazione visiva che consente al personale commerciale di collaborare per tracciare il percorso di un Cliente e condividerlo con tutto il team.
- Performance Insights: una funzione di reporting ed analisi utile per il personale commerciale per definire e misurare le prestazioni della loro campagna sui canali digitali.
- Programma di creazione dei contenuti: un editor intuitivo, basato su web che consente al Cliente di creare e modificare i contenuti nell'applicazione, con accesso veloce e diretto a funzionalità quali, ad esempio, il tracciamento dei link, la personalizzazione, i contenuti dinamici ed altro.

- Contenuti dinamici: creare messaggi direttamente all'interno del corpo del messaggio che sono pertinenti e specifici per ciascun Cliente, utilizzando un'interfaccia intuitiva diretta.
- Test A/B: inviare email di test per verificare l'oggetto, dagli elementi del nome o del contenuto; scoprire quale elemento ottiene la migliore risposta e inviare le email più performanti ai contatti.
- Condivisione Social: condivisione dei messaggi di email marketing sui siti di social network e produzione dei risultati dettagliati dei report.
- Moduli di avanzamento: ridurre l'abbandono dei moduli e creare un profilo dei contatti, nel corso del tempo, con moduli web di avanzamento che mostrano diverse domande ogni volta che un contatto visita un sito web o una pagina di destinazione.
- Tracciamento Elettronico dei Comportamenti: consente di controllare in che modo i contatti interagiscono online con il Cliente, utilizzando ad esempio il computer, le chat dal vivo, i pulsanti dei social network ed altro. Utilizzare questi eventi di tracciamento dei comportamenti web dei clienti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di misurazione del comportamento.
- Pagina di destinazione: accesso veloce e diretto per creare pagine specifiche per campagne e moduli web personalizzati. I domini personalizzati per le pagine di destinazione devono essere acquistati separatamente.
- Dati analitici comportamentali: manipolare i risultati della posta per identificare le tendenze e i segmenti di destinazione dei clienti; definire i segmenti dei clienti e selezionare le metriche per creare schede trasversali e report di tabella, e quindi manipolare i report aggiungendo o rimuovendo campi, modificando le metriche, classificando e ordinando le colonne.
- Report sulle campagne: creare informazioni aggregate e dettagliate della reportistica riguardanti le email inviate ai clienti. La reportistica delle metriche include le aperture, conversioni, supporti di tipo 'rich', inoltri e accesso dei dati relativi al flusso di clic.
- IBM Watson Campaign Automation Orientation è un pacchetto di base di formazione per IBM Watson Campaign Automation. Fornisce una descrizione di alto livello delle funzioni e funzionalità di Watson Campaign Automation insieme ad una introduzione al Modello di Coinvolgimento del Cliente. Il pacchetto di orientamento è incluso in un abbonamento iniziale a Customer Engagement Model e deve essere completato prima di avviare il servizio di 'onboarding' richiesto. Viene fornito come offerta self-service e include registrazioni video e basate su web.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- 10 (dieci) programmi attivi
- 50 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 600 mila Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno.
- Record di Database Illimitati
- 1 (Una) organizzazione
- 10 (dieci) mila Aperture di Email Insights al mese
- Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- 5 (cinque) domini per l'invio
- 1 (uno) dominio host cliente
- 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- supporto tecnico
- Moduli di formazione online

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

1.2 IBM Watson Campaign Automation – B2B Edition

IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition fornisce al personale commerciale, con minori esigenze di database, la possibilità di acquisire, qualificare e promuovere le trattative. IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. La presente offerta di Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Tutte le funzionalità all'interno dell'offerta IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition
- Valutazione: valutazione di clienti e potenziali clienti in base a criteri di acquisto, dati socio economici e comportamenti quali le visite ai siti web, invio di moduli e interazione di messaggi o secondo componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. In base ai punteggi, le funzionalità di automazione del marketing instradano i clienti e i potenziali clienti su percorsi appropriati.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Sugar CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- b. 10 (dieci) programmi attivi
- c. 1 (uno) modello di valutazione
- d. Interazioni di Marketing Illimitate
- e. 10.000 Record di Database
- f. 1 (Una) organizzazione
- g. 10 (dieci) mila Aperture di Email Insights al mese
- h. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- i. 5 (cinque) domini per l'invio
- j. 1 (uno) dominio host cliente
- k. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- l. supporto tecnico
- m. Moduli di formazione online

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

1.3 IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition

IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition aiuta il personale commerciale a comprendere meglio il comportamento del cliente e a fornire interazioni personalizzate con tassi di conversione più elevati. L'abbonamento IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition è realizzato in base alle funzionalità offerte in Essentials Edition. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati, nonché un aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono inoltre più Interazioni di Marketing come parte della Standard Edition. La Standard Edition include tutte le funzionalità del pacchetto Essentials, oltre a quanto di seguito specificato:

- Social Audiences: applicazione di marketing relativa ai social media che consente ai clienti di inviare destinatari specifici e relativi annunci pubblicitari nelle reti di social media a destinatari specifici o simili, per scopi di marketing.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Sugar CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 10 (dieci) Utenti Autorizzati per ciascuna organizzazione
- b. 5 (cinque) organizzazioni
- c. 20 (venti) programmi attivi
- d. 1 (uno) modello di valutazione

- e. 250 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 3 milioni di Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno.
- f. Record di Database Illimitati
- g. 5 (cinque) mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- h. 200 mila Aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- j. 5 (cinque) domini per l'invio
- k. 1 (uno) dominio host cliente
- l. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- m. Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- n. supporto tecnico
- o. Moduli di formazione online

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Marketing, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.4 IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition

IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition - aiuta il personale commerciale ad acquisire, presentare e promuovere le trattative, al fine di allineare meglio il marketing e le vendite alla crescita il fatturato. Questa edizione è realizzata in base alle funzionalità offerte in B2B Essentials Edition. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nella B2B Standard Edition, nonché l'aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono, inoltre, più record di database come parte di B2B Standard Edition. La B2B Standard Edition include tutte le funzionalità di B2B Essentials Edition e IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 10 (dieci) Utenti Autorizzati per ciascuna organizzazione
- b. 5 (cinque) organizzazioni
- c. 20 (venti) programmi attivi
- d. 5 (cinque) modelli di valutazione
- e. Interazioni di Marketing Illimitate
- f. 50.000 Record di Database
- g. 5 (cinque) mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- h. 200 mila Aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I Clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Database, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.5 IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition

IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition è realizzato in base alle funzionalità offerte in IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition con un incremento dei volumi di abbonamento. La Premium Edition include le titolarità per le funzionalità di pianificazione e definizione del budget offerte da Allocadia. Dispone anche delle funzionalità CRM (customer relationship management). Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nella Premium Edition, nonché l'incremento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono inoltre più Interazioni di Marketing come parte della Premium Edition.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 20 (venti) Utenti Autorizzati per ciascuna organizzazione
- b. 10 (dieci) organizzazioni

- c. Programmi attivi illimitati
- d. Record di Database Illimitati
- e. 750 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 9 milioni di Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno.
- f. 25 mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- g. Modelli di Valutazione Illimitati
- h. 400 mila aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- j. 5 (cinque) domini per l'invio
- k. 1 (uno) dominio host cliente
- l. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- m. Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- n. supporto tecnico
- o. Moduli di formazione online

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Marketing, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.6 IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition

IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition è realizzato in base alle funzionalità offerte in IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition con un incremento dei volumi di abbonamento. La B2B Premium Edition include le titolarità per le funzionalità di pianificazione e definizione del budget offerte da Allocadia. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nella B2B Premium Edition, nonché l'aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono, inoltre, più record di database come parte di B2B Premium Edition.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 20 (venti) Utenti Autorizzati
- b. 10 (dieci) organizzazioni
- c. Programmi attivi illimitati
- d. Interazioni di Marketing Illimitate
- e. 100.000 Record di Database
- f. 25 mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- g. Modelli di Valutazione Illimitati
- h. 400 mila Aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I Clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Database, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.7 IBM Watson Campaign Automation – Email Basics Edition

IBM Watson Campaign Automation – Email Basics Edition fornisce al personale commerciale la possibilità di creare e inviare un grande volume di comunicazioni email con programmi di marketing digitale in anteprima. La Email Basics Edition è disponibile mediante abbonamento. Questo Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Invio di messaggi e-mail: creazione, test, ed invio di contenuti dinamici via e-mail, che consentono di distribuire messaggi specifici a ciascun cliente. Inclusa l'esecuzione dei test A/B.
- Profili del cliente: raccolta dei dati complessivi del cliente in un database di marketing e utilizzo di tali dati per condurre campagne automatizzate e comunicazioni personalizzate.

- Creazione di segmenti: utilizzo dei dati riguardanti il comportamento, il profilo, le preferenze e altro, per eseguire query e circoscrivere il pubblico di destinazione del Cliente. Facoltativamente, integrare queste query di segmentazione con le strategie di marketing del Cliente per fornire un forte coinvolgimento, contenuti personalizzati per il pubblico di destinazione del Cliente.
- Performance Insights: una funzione di reporting ed analisi utile per il personale commerciale per definire e misurare le prestazioni della loro campagna sui canali digitali.
- Programma di creazione dei contenuti: un editor intuitivo, basato su web che consente al Cliente di creare e modificare i contenuti nell'applicazione, con accesso veloce e diretto a funzionalità quali, ad esempio, il tracciamento dei link, la personalizzazione, i contenuti dinamici ed altro.
- Contenuti dinamici: creare messaggi direttamente all'interno del corpo del messaggio che sono pertinenti e specifici per ciascun Cliente, utilizzando un'interfaccia intuitiva e diretta.
- Test A/B: inviare email per il test dell'oggetto, dagli elementi del nome o del contenuto; scoprire quale elemento ottiene la migliore risposta e inviare le email più performanti ai contatti.
- Condivisione Social: condivisione dei messaggi di email marketing sui siti di social network e produzione dei risultati dettagliati dei report.
- Pagina di destinazione: accesso 'point-and-click' per creare pagine specifiche per campagne e moduli web personalizzati.
- Report sulle campagne: creare informazioni aggregate e dettagliate della reportistica riguardanti le email inviate ai clienti. La reportistica delle metriche include le aperture, conversioni, supporti di tipo 'rich', inoltri e accesso dei dati relativi al flusso di clic.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 5 (cinque) Utenti
- b. 1 (una) Organizzazione
- c. 5 (cinque) domini per l'invio
- d. 1 (uno) dominio host cliente
- e. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- f. Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- g. supporto tecnico
- h. Moduli di formazione online

1.8 Ulteriori offerte

1.8.1 IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences fornisce al personale commerciale la possibilità di indirizzare i propri clienti utilizzando i social media pagati. I clienti che acquistano i Watson Campaign Automation Editions – Standard, B2B Standard, Premium or B2B Premium, sono autorizzati ad utilizzare i volumi di IBM Watson Campaign Automation Social Audiences. L'offerta Social Audiences può essere acquistata come prodotto a sé stante.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- Per i Clienti che hanno acquistato una delle IBM Watson Campaign Automation Standard Edition: 5.000 Eventi di Contatti al mese.
- Per i Clienti che hanno acquistato una delle IBM Watson Campaign Automation Premium Edition: 25.000 Eventi di Contatti al mese.
- I Clienti che acquistano l'offerta Social Audiences indipendentemente dalle offerte di abbonamento IBM Watson Campaign Automation Edition hanno l'opzione di acquistare in livelli di Cinque (5) Mila, 25 Mila, 100 Mila, 250 Mila, 500 Mila, Un (1) Milione, Due (2) Milioni e Cinque (5) Milioni di Eventi di Contatti.

1.8.2 IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning

IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning assiste il personale commerciale nella pianificazione e nella gestione del budget a disposizione con un'applicazione che si collega ai sistemi di

marketing, CRM (customer relationship management) ed ai sistemi finanziari. Questo Servizio Cloud si basa su Allocadia, un partner terzi di IBM, e può essere acquistato come prodotto autonomo o per essere utilizzato con IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation Engage o IBM Campaign. Le funzionalità includono:

- Pianificazione: creare e condividere i piani per allineare la strategia aziendale, prevedere il ROI e l'impatto del fatturato.
- Budget: creare e gestire budget globali in qualsiasi valuta senza difficoltà, fogli di calcolo scollegati sia globali, regionali o incentrati sul prodotto.
- Prestazioni: visualizzare, analizzare e ottimizzare la spesa; prendere decisioni più intelligenti quando si collegano piani e budget ai dati finanziari e di marketing del CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- 1 (uno) Connector

IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Additional Users può essere acquistato se il Cliente richiede ulteriori Utenti Autorizzati oltre a quanto previsto con il servizio di base. IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Additional Connector può essere acquistato se il Cliente richiede ulteriori 'Connector' oltre a quanto previsto con il servizio di base.

1.8.3 IBM Watson Campaign Automation Engage

IBM Watson Campaign Automation Engage è una piattaforma di marketing digitale che supporta il marketing su tutti i canali e la gestione delle opportunità. Il Servizio Cloud utilizza i dati del Cliente ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare e gestire in tempo reale le interazioni personalizzate per conto del Cliente. Le funzionalità includono:

- a. creazione e distribuzione di messaggi: un editor basato sul web che consente agli utenti di creare e modificare i contenuti dei messaggi, e fornisce un accesso veloce e diretto alla traccia, alla personalizzazione ed ai contenuti dinamici dei link.
- b. Segmentazione avanzata: funzioni di segmentazione che consentono agli utenti di identificare i contatti sulla base dei dati riguardanti il loro comportamento, le loro preferenze e il loro profilo.
- c. Messaggistica Multi-Channel: invio di messaggistica integrata sulla campagna, attraverso diversi canali, quali e-mail, social network, web e dispositivi mobili. Engage include funzioni che assicurano l'integrazione dei punti di contatto del Cliente per permettere la trasmissione di un'esperienza coerente e personalizzata.
- d. Campagne automatizzate: utilizzo del software 'visual campaign builder' per la creazione di programmi di marketing, a partire da campagne con una semplice strategia a "goccia" fino a quelle complesse con svariati punti di contatto. Prevede l'invio automatico di messaggi quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne effettua una, utilizzando campagne promozionali basate su azioni individuali di ciascuna opportunità.
- e. Valutazione: classificazione dei clienti e di potenziali clienti in base a criteri di acquisto, caratteristiche socio-economiche e comportamenti quali le visite ai siti web, l'invio di moduli e l'interazione di messaggi o su componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. Quando i contatti raggiungono un determinato punteggio, le funzioni di automazione del marketing li instradano su percorsi appropriati.
- f. Tracciamento Web: consente di controllare come i contatti interagiscono online con il Cliente, ad esempio se utilizzano il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network, e utilizzare tali comportamenti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione comportamentale del Cliente.
- g. Pagine di destinazione e moduli web: progettazione e pubblicazione di pagine di destinazione e moduli web acquisendo le informazioni delle richieste che possono essere utilizzate per la creazione di pagine personalizzate.
- h. Reportistica: sono disponibili più di 80 report personalizzabili che coprono diversi canali di marketing, tra cui le campagne e-mail, i social network ed i dispositivi mobili.

- i. Tabelle relazionali: memorizzano più linee di dati inerenti ad acquisti, partecipazione agli eventi, alle attività ed associano tali dati ad un singolo record, fornendo una vista olistica del Cliente. I dati raccolti possono essere utilizzati per interrogazioni e per la segmentazione, per il contenuto dinamico e per la personalizzazione dei messaggi.
- j. Gestione opportunità B2B: consente di gestire e valutare le opportunità, ed utilizza l'automazione per promuoverle e far sì che l'impegno del Cliente per il marketing venga massimizzato.
- k. Social: consente alle organizzazioni di condividere messaggi e-mail di marketing sui siti dei social network e di produrre report sui risultati, effettuare o pianificare post in concomitanza dell'invio di e-mail e di inserire un link in una pagina "invia ad un amico" oppure di inserire un modulo "invia ad un amico" nel corpo del messaggio.

Un abbonamento Watson Campaign Automation Engage include cinque (5) domini di invio ed un (1) dominio host con marchio personalizzato e fino a dieci ambienti.

1.8.4 IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile

IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile consente al Cliente di raccogliere i dati dalle applicazioni del proprio smartphone e inviare le notifiche push (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, iPhone, iPad e Android). La funzionalità include la capacità di inviare notifiche push personalizzate con azioni che gestiscono le attività con l'applicazione per smartphone del Cliente. Viene fornito un SDK che consente all'applicazione di inviare le notifiche, registrare il dispositivo e inviare gli eventi a Watson Campaign Automation.

1.8.5 IBM Watson Campaign Automation WeatherFX

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition. IBM Watson Campaign Automation WeatherFX consente ai Clienti di utilizzare le segnalazioni di eventi meteorologici ricevute da The Weather Company come trigger per l'invio di comunicazioni personalizzate. Le segnalazioni di eventi meteorologici sono attualmente disponibili solo negli Stati Uniti e nel Regno Unito.

1.8.6 IBM Watson Campaign Automation Duplicate Message Send

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition. Duplicate Message Send consente ad un Cliente di IBM Watson Campaign Automation Client di ricevere copie esatte di messaggi personalizzati inviati ai propri clienti per scopi normativi, di conformità, verifica o altri scopi di tracciabilità. Duplicate Message Send al momento si applica solo alla posta elettronica. Questa offerta è disponibile come abbonamento e fornisce l'invio illimitato di messaggi duplicati.

1.8.7 IBM Watson Campaign Automation Additional Scoring

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition. Additional Scoring offre la possibilità di aggiungere modelli di valutazione aggiuntivi oltre a quelli inclusi nella IBM Watson Campaign Automation Edition. Ulteriori modelli di valutazione possono essere richiesti in base alle esigenze tramite il team addetto al provisioning IBM Watson Campaign Automation. Ulteriori modelli possono essere implementati in numeri specifici in base all'uso più efficace della funzionalità di valutazione e in base alle esigenze del Cliente.

1.8.8 IBM Watson Campaign Automation Additional Programs

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition. Additional Programs offre la possibilità di aggiungere programmi attivi aggiuntivi oltre a quelli inclusi nella IBM Watson Campaign Automation Edition. Ulteriori programmi attivi possono essere richiesti in base alle esigenze tramite il team addetto al provisioning IBM Watson Campaign Automation. Ulteriori programmi

possono essere implementati in numeri specifici in base all'uso efficace della funzionalità dei programmi e in base alle esigenze del Cliente.

1.8.9 IBM Watson Campaign Automation Additional IP Address

Questa offerta rappresenta il canone annuale per un indirizzo IP aggiuntivo.

1.8.10 IBM Watson Campaign Automation Citrix Integration

Questo servizio fornisce la funzionalità del prodotto IBM Watson Campaign Automation da utilizzare con un'istanza dei prodotti Citrix GoToWebinar. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale Engage. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze Citrix.

1.8.11 IBM Watson Campaign Automation CRM Integration

Questo servizio consente al Cliente di stabilire la sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (Client relationship management) disponibili commercialmente come, ad esempio, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e IBM Watson Campaign Automation. L'integrazione si limita ad un'istanza del sistema CRM ed un database IBM Watson Campaign Automation. Questa offerta non include l'integrazione con Scribe. Se questo tipo di integrazione è necessaria, utilizzare l'offerta IBM Watson Campaign Automation CRM Integration with Scribe.

1.8.12 IBM Watson Campaign Automation CRM Integration with Scribe

Consente al Cliente di stabilire la sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente e IBM Watson Campaign Automation. L'integrazione si limita ad un'istanza del sistema CRM ed un database IBM Watson Campaign Automation. IBM Watson Campaign Automation CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe.

1.8.13 IBM Watson Campaign Automation Inbox Monitoring

Questo servizio consente ai Clienti di effettuare una misurazione generale del traffico della casella di posta verso i grandi ISP (Internet Service Provider) e gli Inbox Provider su più regioni.

1.8.14 IBM Watson Campaign Automation Multi-Factor Authentication

Questa offerta fornisce la funzionalità per supportare l'uso di un codice di autenticazione come requisito di accesso secondario, in aggiunta alla combinazione nome utente e password, per consentire l'accesso all'account IBM Watson Campaign Automation attraverso un browser.

1.8.15 IBM Watson Campaign Automation Transact Magento Integration

Questo servizio consente di instradare le relative email transazionali, generate da un'istanza di Magento tramite il servizio email transazionale IBM Watson Campaign Automation Transact. È richiesta inoltre una licenza per Magento che il Cliente deve acquistare separatamente dal fornitore.

1.8.16 IBM Watson Campaign Automation Web Analytics Integrations

Questo servizio fornisce l'integrazione tra IBM Watson Campaign Automation (una Org) ed uno dei seguenti sistemi analitici web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.

1.8.17 IBM Watson Campaign Automation WebEx Integration

Questo servizio fornisce la funzionalità del prodotto IBM Watson Campaign Automation da utilizzare con un'istanza di Cisco WebEx. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di IBM Watson Campaign Automation. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze WebEx.

1.8.18 IBM Watson Campaign Automation Transact

Questo servizio offre la possibilità di fornire messaggi transazionali in tempo reale, uno a uno, con marchio personalizzato, generati da trigger presenti nelle email, nei moduli web, nelle pagine di destinazione (landing page) o nelle televendite. IBM Watson Campaign Automation Transact è un'architettura di invio dedicata, progettata per le esigenze uniche dei messaggi transazionali o attivati, quali ricevute, notifiche, avvisi, itinerari e così via. Può essere collegato ad un sistema in-house di messaggi di attivazione. Nel prodotto sono inclusi un indirizzo IP ed un dominio personalizzato, il tracciamento dell'invio dei link e dei messaggi, la gestione dei messaggi rifiutati e delle risposte, il tracciamento riguardante la distribuzione, l'attività e le metriche di consegna dei messaggi.

- I Clienti che sottoscrivono l'abbonamento alle edizioni Watson Campaign Automation B2B Essentials, B2B Standard o B2B Premium, devono inoltre ottenere le titolarità per **IBM Watson Campaign Automation Transact Messages**.

1.9 Offerte Servizio di Setup

- **IBM Watson Campaign Automation Light Onboarding Services**
Questo servizio è una combinazione di provisioning e formazione che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno delle offerte Watson Campaign Automation Standard e Essentials. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 15 ore ed è obbligatorio con un abbonamento iniziale all'offerta Watson Campaign Automation. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- **IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Services**
Questo è un servizio di formazione progettato per consentire agli utenti di configurare e utilizzare l'offerta IBM – Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con l'acquisto dell'offerta IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Additional Users. Un consulente dei servizi di formazione viene assegnato per guidare le organizzazioni nell'utilizzo dei report migliorati e nella personalizzazione dei dashboard attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web.
- **IBM Watson Campaign Automation Onboarding Services**
Questo servizio è una combinazione di provisioning e formazione progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno delle offerte Watson Campaign Automation – Premium Edition. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 30 ore ed è obbligatorio con un abbonamento iniziale all'offerta IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- **IBM Watson Campaign Automation Mobile Onboarding Services**
Questo servizio è un'offerta opzionale per gli abbonati IBM Watson Campaign Automation che scelgono di sfruttare la funzionalità Mobile Push. Questa offerta fornisce fino a 35 (trentacinque) ore di servizi in remoto che comprendono attività quali il setup, la consulenza, l'implementazione iniziale delle notifiche push e il test di accettazione. Questo servizio di 'onboarding' è disponibile anche per gli abbonati alle edizioni Standard e B2B Standard.
- **IBM Watson Campaign Automation IP Reputation Warm Up**
Questo servizio prevede fino a un'ora di chiamata di strategia con un esperto di posizionamento, fino a 25 ore di servizi forniti da remoto, in un periodo di 30 giorni, per eseguire l'incremento graduale del traffico ("ramp-up") di un singolo indirizzo IP utilizzato da IBM Watson Campaign Automation e un'ora di chiamata di debriefing con un esperto di posizionamento. Sono previste fino a due e-mail non critiche e non sensibili all'orario, allo scopo di incrementare la reputazione (è necessario l'utilizzo di contenuto di gestione della posta adatto all'HTML autosufficiente). Questo servizio non garantisce l'inserimento nella white list o il ramp-up dell'indirizzo IP, poiché ciò dipende da molti fattori esterni.
- **IBM Watson Campaign Automation Add On Domain**
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud affinché questo utilizzi un'ulteriore Identità Accreditata in aggiunta a quelle fornite con IBM Watson Campaign Automation.
- **IBM Watson Campaign Automation Add On Organization**
Questo servizio fornisce un'ulteriore organizzazione IBM Watson Campaign Automation (il setup di un ambiente indipendente su Engage, di solito per aggiungere un'ulteriore società o reparto).
- **IBM Watson Campaign Automation Deliverability Consultation**
Questo servizio aiuta i Clienti ad individuare e implementare le procedure ottimali di email marketing e di posizionamento con IBM Watson Campaign Automation. Questo servizio fornito in remoto offre

fino a 22 ore di consulenza. Un consulente del posizionamento viene assegnato per gestire i clienti e fornire strategie specifiche che possono essere applicate direttamente ai modelli di invio attivi.

- **IBM Watson Campaign Automation ISP Delivery Investigation**
Questo servizio fornisce i suggerimenti per le procedure ottimali specifiche per le esigenze del Cliente e personalizza l'ISP identificato del Cliente. Questi servizi erogati da remoto forniscono fino a 5 (cinque) ore e sono limitati alla ricerca di non oltre due IP dedicati e un ISP.
- **IBM Watson Campaign Automation Product Consulting Bronze**
Questo servizio prevede fino a 75 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato del Servizio Cloud. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Product Consulting Silver**
Questo servizio prevede fino a 175 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato del Servizio Cloud. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Product Consulting Gold**
Questo servizio prevede fino a 300 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato del Servizio Cloud. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Managed Services Bronze**
Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna Standard per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Managed Services Silver**
Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna Standard per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Managed Services Gold**
Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna Standard per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

1.10 Offerte dei Servizi Continuativi

- **IBM Watson Campaign Automation AVP OnePoint Premium Support**

Questo servizio è un servizio in abbonamento fornito da remoto. Ciascun Impegno fornisce ai Clienti una risorsa designata del supporto tecnico in incrementi di dieci (10) ore al mese. Questa risorsa del supporto tecnico lavorerà con i Clienti per gestire i problemi, consigliare azioni preventive e aiutare nella risoluzione dei problemi. I servizi di supporto personalizzati includono: manutenzione proattiva, linee guida specifiche per un settore e attività del Cliente e ottimizzare la produttività con l'offerta. Questo servizio viene eseguito simultaneamente con l'abbonamento di Watson Campaign Automation e le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.
- **IBM Watson Campaign Automation Partner Standard Ongoing Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono stabilire basi e procedure solide. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente IBM. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento strutturato continuativo facilitato da un consulente IBM. Il servizio ha una durata massima di 4 ore al mese.
- **IBM Watson Campaign Automation Partner Premium Ongoing Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono accelerare le proprie capacità e competenze di email marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente IBM. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente IBM. Il servizio ha una durata massima di 7 ore al mese.
- **IBM Watson Campaign Automation Partner Ongoing Services**

Questo servizio sarà eseguito da un consulente IBM per abilitare i partner. L'intento è quello di fornire le linee guida del prodotto che consentiranno di accelerare l'adozione delle funzionalità e procedure di automazione del marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che include le ore assegnate per fornire assistenza ai partner sui progetti del Cliente. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente IBM. Il servizio ha una durata massima di 12 ore all'anno.
- **IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile Ongoing Advisory Services**

Questo servizio fornisce fino a 15 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono.
- **IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile Ongoing Standard Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 30 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a due ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, fino a 5 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva.
- **IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 40 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a quattro ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, risposte alle priorità dei ticket di assistenza, fino ad un massimo di due ore, (numero totale di ore all'anno) di supporto per consigli sul marketing stagionale, fino a 10 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva, riunioni settimanali opzionali di 30 minuti per l'orientamento sugli indicatori chiave delle prestazioni e sugli obiettivi di breve e lungo periodo delle applicazioni/notifiche push.

2. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente.

Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica di una o più Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

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

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato 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 le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 20 percento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 99,95%	2%
Inferiore al 99,00%	5%
Inferiore al 98,00%	10%
Inferiore al 99,00%	20%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, 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.

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, un sistema di supporto online, Live Chat e telefonicamente. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Accesso" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso rappresenta il diritto di utilizzare il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità per l'Accesso al fine di utilizzare il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Dispositivo indirizzabile" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Dispositivo indirizzabile è un dispositivo in cui è installata un'applicazione che può essere indirizzata mediante il Servizio Cloud. Ciascuna installazione dell'applicazione che è possibile indirizzare mediante il Servizio Cloud è considerata un Dispositivo Indirizzabile. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Dispositivi Indirizzabili documentati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- "Connessione" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo per il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- "Record di Database" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Record di database è costituito da un insieme di campi all'interno di un database, correlati ad una singola entità ed accessibili come una singola unità. Ciascuna titolarità "Migliaia di record di database" rappresenta un migliaio di record di database. È necessario ottenere sufficienti titolarità "Migliaia di Record di Database" a coprire il numero totale di Record di database elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Messaggio Elettronico" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Messaggi Elettronici gestiti o elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- "Evento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine.

Quando si acquisiscono le titolarità "Evento", quanto di seguito specificato deve essere conteggiato come un Evento:

(1) Interazione di Marketing:

Un'Interazione di Marketing è un punto di contatto/comunicazione in entrata o in uscita. Esempi di queste comunicazioni sono i messaggi email, i 'mobile push', i messaggi dell'applicazione di un dispositivo, il contenuto visualizzato nei browser, la social impression e i destinatari di un annuncio pubblicitario. Tali interazioni possono essere relative a visitatori anonimi o noti o ai clienti.

(2) Apertura di Email Insights:

Le Aperture di Email Insights vengono registrate ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre.

(3) Contatto:

Il Contatto è l'Evento associato mediante l'invio di un ID contatto con la funzionalità 'Social Audiences' ad una piattaforma social corrispondente.

- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Identità accreditata" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Identità Accreditata è una combinazione di un indirizzo IP e/o Dominio utilizzato per migliorare la distribuzione di email. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Identità Accreditate create per il Cliente all'interno del Servizio Cloud.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato. In base all'offerta di base del Servizio Cloud selezionato, il corrispondente servizio di setup obbligatorio fornirà al Cliente l'utilizzo dell'offerta di Servizio Cloud selezionato. I servizi di setup disponibili sono i seguenti:

- IBM Watson Campaign Automation Light Onboarding Services
- IBM Watson Campaign Automation Onboarding Services
- IBM Watson Campaign Automation Mobile Onboarding Services

Il seguente servizio di setup sarà addebitato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione quando vengono ordinate le titolarità Utente Autorizzato per IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Additional Users:

- IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Services

I servizi di setup scadono a 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella PoE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il Periodo di Abbonamento è superiore a 12 mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 periodi di misurazione mensili. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 periodi di misurazione mensili non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dell'interazione non supererà il numero totale di interazioni autorizzate aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del periodo di abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

Se il Periodo di Abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un Periodo di Abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti in un abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di interazioni autorizzate aggregato.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato 10 ulteriori Utenti Autorizzati in base alla titolarità IBM Watson Campaign Automation AddOn Authorized User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

b. Esempio 2:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di tre anni e ha acquistato 10 ulteriori Utenti Autorizzati tramite la titolarità di IBM Watson Campaign Automation AddOn Authorized User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo al Cliente verrà fatturata la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

5.4 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

Il Cliente può utilizzare IBM Watson Campaign Automation Essentials Edition, Standard Edition e Premium Edition misurati da 1.000 Eventi, IBM Watson Campaign Automation B2B Essentials Edition, B2B Standard Edition, B2B Premium Edition misurati in incrementi di 10.000 Record di Database e IBM Watson Campaign Automation AddOn Email Insights Opens misurato in incrementi di 100.000 Eventi in base alla formula 'pay per use'. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per la quantità di Eventi o Record di Database, quando applicabile, utilizzati ogni mese in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

5.5 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Elenco dei contatti

Il Cliente non utilizzerà con il Servizio Cloud alcun elenco dei contatti che contenga persone a cui non è stato concesso di essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere le comunicazioni da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate, in tutti i casi, è espressamente vietato. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di recesso in ciascun messaggio.

7.4 Divieto di rivendita

Il Cliente non potrà rivendere o fornire l'accesso al Servizio Cloud a terze parti (che non siano i dipendenti o i fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

7.5 Notifiche 'Mobile Push'

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

Il calcolo delle Interazioni di Marketing relative alle notifiche 'mobile push' includeranno il numero di notifiche 'mobile push' inviate ai dispositivi che hanno scelto di eliminare le notifiche 'mobile push' e il numero di notifiche 'mobile push' inviate ai dispositivi dopo che l'applicazione è stata disinstallata. IBM

utilizzerà periodicamente i servizi di feedback Apple e Google e aggiornerà le notifiche push inviate in base alle disinstallazioni. Il Cliente è responsabile della definizione del volume di abbonamento per le Interazioni di Marketing che include le notifiche push.

7.6 Messaggi Duplicati

Invio Messaggi Duplicati è un'ulteriore funzionalità dell'abbonamento abilitata a livello di organizzazione. Un Cliente abbonato può attivare o disattivare la funzione. Gli indirizzi email inseriti dal Cliente per ricevere il messaggio duplicato saranno inseriti come indirizzi Ccn e non saranno visibili ai destinatari dell'email del Cliente. I destinatari del messaggio duplicato del Cliente sono modificabili.

Se l'email duplicata non può essere consegnata all'indirizzo email Ccn, IBM non sarà in grado di inviare nuovamente l'email duplicata.

7.7 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue ("Periodo di Conservazione dei Dati"):

- Database (elenchi dei contatti) e modelli: 450 giorni dall'ultima volta in cui sono stati utilizzati (database e modelli utilizzati attivamente vengono conservati a tempo indeterminato mentre il servizio è attivo).
- Messaggi, documentazione accessoria utilizzata nei messaggi (ad esempio, grafici, immagini, documenti e modelli) e dati di tracciamento clic delle email: 450 giorni dalla data in cui il messaggio viene inviato.
- Tracciamento web per visitatori conosciuti o autenticati: 180 giorni
- Tracciamento web per visitatori anonimi: 30 giorni (i record possono essere convertiti in "conosciuto" se l'identità dell'utente diventa conosciuta entro 30 giorni).
- Comportamenti universali: 180 giorni

Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo la cessazione o scadenza del Periodo di Abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutto il Contenuto fornito per essere utilizzato in relazione al Servizio Cloud.

Questi Servizi Cloud contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

7.8 Versioni non in lingua inglese

Il Cliente comprende e accetta che al fine di accedere e utilizzare qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, potrà utilizzare la funzionalità della tecnologia di terzi fornita da translations.com, al fine di tradurre l'interfaccia utente. Quando si utilizza qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, l'interfaccia utente del Servizio Cloud può passare i dati del Cliente e qualsiasi Contenuto accessibile attraverso l'interfaccia utente del Servizio Cloud decriptato tramite i sistemi translations.com dedicati al Servizio Cloud per lo scopo di tradurre l'interfaccia utente su richiesta del Cliente.

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: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Ulteriori Condizioni – Disposizioni Generali", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Versioni non in lingua inglese"

Firma e timbro del Cliente

Data:

IBM Watson Customer Experience Analytics

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Watson Customer Experience Analytics* cattura, gestisce e analizza i dati del Cliente per fornire informazioni sul percorso e l'esperienza digitale dei clienti durante tutto il ciclo di vita dei clienti. IBM Watson Customer Experience Analytics include le seguenti edizioni e servizi basati sulla soluzione:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

I *riferimenti a IBM Watson Customer Experience Analytics senza un identificativo dell'edizione si applicano a tutte le edizioni.

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- analisi digitale: per gestire il marketing digitale con dashboard e benchmark web e mobile, calcolare il ROI (Return on Investment) per ciascun canale di marketing, eseguire l'analisi ad-hoc sulle proprietà digitali e usare l'attività dei visitatori per informare e sviluppare piani di marketing mirati.
- Report di analisi digitale che è possibile adattare a cinque diversi settori industriali verticali: Contenuto, Contenuto/Commercio, Servizi Finanziari, Viaggi o Vendita al Dettaglio. Questi report possono essere ulteriormente personalizzati all'interno di viste che rappresentano variazioni dei report pronti all'uso. Il Cliente può creare report ad hoc per creare nuovi report rispetto ai dati di analisi digitale raccolti.
- Analisi dei percorsi: visualizzare i percorsi del cliente su tutti i dispositivi, canali e punti di contatto.
- Ricerca e replica sessioni: visualizzare le sessioni mobile e web catturate per conoscere e risolvere le difficoltà del cliente ed i problemi delle applicazioni.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. in base alla valutazione di IBM, al Cliente saranno forniti 50 (cinquanta) Client ID al fine di soddisfare le relative esigenze di analisi digitale. Client ID aggiuntivi, oltre ai 50 (cinquanta) forniti, sono soggetti ad ulteriori corrispettivi.
- b. 4 (quattro) finestre di attribuzione marketing a ritroso per ciascun Client ID. Il Cliente può regolare le impostazioni (durata della finestra e logica di attribuzione) per 3 (tre) finestre nonostante le impostazioni di una (1) delle finestre siano state fissate per la durata di un 1 giorno e in base alla logica di attribuzione dell'ultimo clic.
- c. IBM Digital Analytics Benchmark, quando applicabile, per Client ID.
- d. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, quando applicabile, per Client ID.
- e. IBM Digital Analytics Export quando applicabile, per Client ID.
- f. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, quando applicabile, per Client ID. Può essere applicato un canone di migrazione.
- g. I "Dati del Report" memorizzati per ciascun Client ID includono report standard, report e dashboard specificati ad hoc che il Servizio Cloud elabora. Il Servizio Cloud archiverà i Report Explore del Cliente per ventisette (27) mesi continuativi. Questo 'roll-off' del report influirà anche sulle viste di report personalizzati. Nota: i dati ed i segmenti delle metriche del fatturato (Top Line Metrics) saranno conservati per la durata del Periodo di Abbonamento.

- h. Ottocento (800) giorni totali di dati dei report di analisi digitale.
- i. Due (2) giorni di conservazione di replica delle sessioni.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Test Client IDs for digital analytics functionality

Al Cliente sarà fornito un totale di 1 (uno) Client ID per gli scopi di test in un ambiente di non-produzione (denominato Test Client ID). Il Cliente potrà richiedere ulteriori Test Client ID, fino a un massimo di dieci (10) per ciascun Cliente, contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. I Test Client ID sono limitati a 100.000 Chiamate Server al giorno. IBM può interrompere immediatamente la raccolta dei dati su un Test Client ID se riceve più di 100.000 Chiamate Server in un giorno. Poiché i Test Client ID sono solo a scopo di test, le funzionalità abilitate sono limitate e i dati raccolti ed elaborati per questi ID saranno conservati per un massimo di cinque (5) settimane. Il Cliente può accedere alla reportistica sui dati del Test Client ID tramite IBM Customer Experience Analytics. I dati di registrazione dei visitatori non sono disponibili nei report relativi a Test Client ID. I report dei test vengono disattivati e tutti i dati dei test vengono eliminati se si verifica una delle seguenti condizioni: (a) nessun utente accede al Test Client ID per trenta (30) giorni consecutivi o (b) nessun dato viene inviato al Test Client ID per trenta (30) giorni consecutivi. Dopo sei (6) mesi consecutivi di inattività, il Test Client ID sarà eliminato completamente.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials edition digital analytics functionality

Gli abbonati di IBM Digital Analytics il cui Periodo di Abbonamento immediatamente precedente era relativo a IBM Digital Analytics SD avranno accesso continuo alle funzionalità standard IBM Digital Analytics disponibili con IBM Digital Analytics SD fino a quando si verificherà per prima una delle seguenti situazioni (a) scadenza o cessazione dell'abbonamento del Cliente di IBM Watson Customer Experience Analytics o (b) ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics. Questo accesso continuo sarà effettuato tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics. I Clienti in possesso di titolarità di abbonamenti correnti per ulteriori Crediti di Report Explore, Segmenti del Report di Analisi Digitale o Finestre di Attribuzione (Windows Attributions) tramite parti esplicite di servizi aggiuntivi, avranno accesso continuo a tali funzionalità allo stesso livello di titolarità fino a quando non si verificherà per prima una delle seguenti situazioni (a) scadenza o cessazione dall'abbonamento del Cliente di IBM Watson Customer Experience Analytics o (b) ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics da parte di IBM. In particolare, i Segmenti del Report e le Finestre di Attribuzione supplementari rimarranno accessibili dall'interfaccia IBM Digital Analytics e i clienti saranno in grado di creare report illimitati definiti dall'utente mediante l'interfaccia utente IBM Watson Customer Experience Analytics.

Eventuali servizi aggiuntivi di Analisi Digitale precedentemente forniti su licenza (ad esempio, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, ecc.) che il Cliente sceglie di mantenere nel relativo rinnovo contrattuale di Watson Customer Experience Analytics rimarranno come titolarità separate ma continueranno, inoltre, ad essere ininterrotti senza richiedere alcuna modifica dell'implementazione.

1.1.3 Funzionalità IBM Universal Behavior Exchange

IBM Universal Behavior Exchange è un prerequisito tecnico per IBM Watson Customer Experience Analytics. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition include tutte le funzionalità, i Client ID dei Test, i dati dei report e la conservazione dei dati di Essentials, più i dati dei report sul comportamento e la conservazione dei dati:

- Analisi del Comportamento e dell'Usabilità: la reportistica sui dati relativi al comportamento e all'usabilità (mappe di calore) derivanti dalle applicazioni mobile e web, incluse le interazioni, le informazioni dei dispositivi e il contenuto degli utenti che vengono acquisiti e inviati al Servizio Cloud.
- Analisi delle difficoltà cognitive (Cognitive Struggle analytics): rileva automaticamente difficoltà e avvisi, apprende e consente al Cliente di adeguare le soglie sulle pagine di applicazioni mobile e web progettate dal Cliente.
- Trecentosessantacinque (365) giorni in totale di dati dei report sul comportamento.

- 7 (sette) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni.
- 30 (trenta) giorni in totale di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).

Nei canoni di abbonamento per la Standard Edition è incluso quanto di seguito indicato:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition include tutte le funzionalità, i Client ID dei Test, i dati dei report e la conservazione dei dati della Standard Edition, più un incremento nella conservazione di dati e la seguente funzionalità:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: l'abbonamento fornisce l'accesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.
- 14 (quattordici) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni.
- 90 (novanta) giorni in totale di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).

1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition è progettato per i professionisti di applicazioni per dispositivi mobili per autoimplementare le funzionalità relative al comportamento e all'usabilità delle funzionalità principali di Watson Customer Experience Analytics con le linee guida. Questa edizione, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- Un Milione di Eventi CX al mese per ciascun IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition acquistato.
- 5 (cinque) utenti autorizzati.
- 12 (dodici) mesi di dati dei report sul comportamento.
- 2 (due) giorni di conservazione di replica delle sessioni.
- 30 (trenta) giorni di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).
- Autorizzazione per accedere ad un forum di Supporto.

Questo Servizio Cloud non include i crediti Service Level Agreement.

1.4.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability

La Basics Edition è ospitata in Germania. Se il Cliente desidera modificare i data center Basics Edition (una volta disponibile), è necessario acquistare una nuova titolarità e il Cliente è l'unico responsabile della migrazione delle proprie configurazioni. La migrazione dei dati Basics Edition tra data center non può essere effettuata.

1.5 Servizi Opzionali

1.5.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

I servizi Session Data Retention Extension offrono al Cliente l'opzione di conservare elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Session Replay Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti alla conservazione dei dati della replica della sessione base di IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard o Premium Edition:

- 7 (sette) giorni aggiuntivi
- 14 (quattordici) giorni aggiuntivi
- 21 (ventuno) giorni aggiuntivi
- 49 (quarantanove) giorni aggiuntivi
- 77 (settantasette) giorni aggiuntivi
- 105 (centocinque) giorni aggiuntivi

1.5.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

L'abbonamento a IBM Watson Analytics Lifecycle Insights include l'accesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Una soluzione che consente ai Clienti di eseguire report che valutano se i visitatori del sito hanno raggiunto importanti traguardi (milestone) di impegno nel sito per un massimo di 400 (quattrocento) giorni.

b. IBM LIVEmail

Una soluzione che consente ai Clienti di creare segmenti di visitatori e inserire questi segmenti in un elenco di E-Mail Service Providers (ESP) certificati per eseguire campagne di email mirate.

c. IBM Digital Data Feed

Questo servizio fornisce una configurazione di data feed ed un modulo di attivazione distribuito all'interno dell'applicazione IBM Digital Analytics Export. Questo servizio consente al Cliente di specificare e pianificare direttamente un'esportazione giornaliera dei dati includendo i dati non formattati del Cliente disponibili nel Servizio Cloud. L'erogazione dell'esportazione dei dati è composta da più file (selezionati dal Cliente tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics Export) di un formato definito che contengono informazioni specifiche su ogni pagina, prodotto, negozio, ordine, registrazione visualizzate dai Visitatori ed altre attività tracciate del giorno precedente.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Questo servizio fornisce tre (3) ulteriori soluzioni di importazione dei dati, come indicato di seguito:

- Importazione multicanale
- Importazione dei Campi di Registrazione dei Visitatori
- Importazione delle Estensioni dei Dati. Il numero di importazioni di Estensione dei Dati autorizzate per Client ID è specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

1.5.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Questo Servizio Cloud è una soluzione cloud ibrida che fornisce ai Clienti l'opzione di inviare i propri dati relativi al traffico di rete al Servizio Cloud per ulteriori approfondimenti del Cliente. Questa soluzione supporta l'acquisizione passiva del traffico di rete per tutte le sessioni utente e consente al Cliente di configurare e valutare gli eventi che tracciano gli errori di rete e del server e monitorare i problemi delle prestazioni che hanno un impatto sull'esperienza dell'utente. Inoltre, i Clienti possono visualizzare in dettaglio le singole sessioni per valutare i dati di richiesta e risposta HTML al fine di capire la causa principale delle difficoltà del Cliente. Questa soluzione richiede ai Clienti di installare e mantenere un'impostazione ridotta dell'infrastruttura in sede necessaria per inviare il traffico di rete all'ambiente cloud.

Con questo Servizio Cloud è incluso quanto segue:

- 7 giorni solari di Acquisizione dei dati di rete continuativa.
- Applicazione di Acquisizione passiva per acquisire tutte le richieste e risposte dell'applicazione web.
- Applicazione di Trasporto Dati che elabora le richieste e i dati delle risposte, filtra o esegue la crittografia di dati sensibili e instrada i dati sull'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

1.5.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente l'opzione per conservare alcuni elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato ed è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti al periodo di base di 7 giorni di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data:

- Ulteriori 7 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 14 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 14 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 21 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 21 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 28 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 49 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 56 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.

- Ulteriori 77 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 84 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 105 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 112 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.

1.5.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Questo Servizio Cloud consente ai Clienti di inviare i dati di rete Akamai come, ad esempio, codici di errore, BOT e traffico nella cache a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Ciò incrementa i dati disponibili per Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, per aiutare il Cliente a conoscere e migliorare l'esperienza dei propri utenti finali. Il Cliente deve essere un cliente Akamai esistente. Il numero di utenti che accedono a questo servizio è limitato dall'abbonamento base del Cliente a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Nel canone di abbonamento di questo Servizio Cloud sono inclusi sette (7) giorni solari di Acquisizione Dati continuativa. Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. Una "Interazione" è definita come richiesta HTTP "Hit" ad un server Akamai per accedere ad un oggetto. La dimensione massima di un Akamai Hit è pari a 100 KB di dati trasmessi. Se la dimensione di un Akamai Hit supera i 100 KB, il numero totale della dimensione di un Akamai Hit sarà diviso per 100 KB, arrotondato al numero intero successivo, per determinare il numero totale di interazioni calcolato rispetto alle titolarità Milioni di Interazioni Mensili del Cliente. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare i suoi Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate.

1.5.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Questo servizio offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Capture Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiungendo sette (7) giorni solari alla Conservazione dei Dati Acquisiti (Capture Data Retention) dell'abbonamento base di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Il Cliente deve avere lo stesso numero di giorni solari continuativi di Conservazione dei Dati Acquisiti (Capture Data Retention) per l'abbonamento base di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics e il componente aggiuntivo Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

- 7 giorni aggiuntivi
- 14 giorni aggiuntivi
- 21 giorni aggiuntivi
- 49 giorni aggiuntivi
- 77 giorni aggiuntivi
- 105 giorni aggiuntivi

1.5.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

L'esportazione di sessioni fornisce la funzionalità di esportare le sessioni in base a criteri definiti. I Clienti possono esportare le sessioni in formati differenti in base ai relativi casi di utilizzo. I Clienti possono effettuare l'analisi dei dati utilizzando il download dei dati grezzi di sessioni Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. In aggiunta, i Clienti possono facilitare la risoluzione di diversi casi d'uso che richiedono registrazioni a lungo termine delle interazioni online, in quanto i Clienti possono caricare nuovamente il file esportato in Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI per la replica della sessione. I Clienti possono pianificare, gestire e monitorare le attività di esportazione.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- la funzionalità di esportazione di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data all'interno del periodo di conservazione di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics acquistato.
- Tre giorni solari aggiuntivi di conservazione dei dati esportati in IBM Cloud Object Storage. Il Cliente deve ottenere una capacità di memoria separata al fine di conservare i dati esportati più a lungo di 3 giorni aggiuntivi.
- Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. La dimensione dei dati esportati è definita come "Interazione" in cui la dimensione massima di un'Interazione dei dati esportati è di 20 MB. Le Interazioni che superano 20MB saranno arrotondate al successivo incremento di 20MB e saranno conteggiate nei Milioni di Interazioni Mensili totali del Cliente

autorizzati. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare i suoi Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate.

1.5.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Una soluzione che consente ai Clienti di tracciare le viste dei contenuti da parte di visitatori che non appartengono al sito web del Cliente per comprendere in che modo le impression di marketing (come ad esempio, banner pubblicitari a video, widget, video con aggregazione di notizie, micro siti, ecc.) , influiscano sulle conversioni nei loro siti web.

1.5.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare alcune raccolte dati e report per un periodo di tempo prolungato:

- 12 mesi aggiuntivi di conservazione dei dati di Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, quando applicabile.
- 12 mesi aggiuntivi di conservazione dei report di Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, quando applicabile.

1.5.10 Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive di IBM Digital Analytics

Le Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive autorizzano un Cliente ad utilizzare un determinato numero di finestre di attribuzione marketing aggiuntive per la ricerca a ritroso oltre alla quantità predefinita inclusa nel Servizio Cloud. La quantità aggiuntiva di finestre di attribuzione marketing sottoscritta è calcolata complessivamente e non per ciascun Client ID. Una finestra di attribuzione marketing fornita a più Client ID viene calcolata come più finestre di attribuzione rispetto alla titolarità.

1.5.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

È possibile acquistare ulteriori Client ID oltre a quelli inclusi nell'abbonamento base, nei seguenti incrementi; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.5.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations offre le seguenti funzionalità:

- automatizza ed ottimizza il processo di personalizzazione dei consigli sui prodotti sul sito Web del Cliente, nelle sue campagne email ed in altri canali di marketing.
- Il componente per la gestione delle regole aziendali consente al Cliente di affinare i consigli sul prodotto finale realizzati dagli algoritmi di affinità della soluzione.
- Il componente di test A/B incluso facilita l'esecuzione di 'split test' A/B/C & D per determinare il relativo impatto delle diverse strategie di offerta in relazione ai consigli sui prodotti hanno sulle conversioni dei visitatori del sito.

Il Cliente deve acquistare la titolarità per Watson Customer Experience Analytics come prerequisito per l'utilizzo di questo servizio.

1.5.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Questo Servizio Cloud fornisce gli stessi servizi di Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, senza che sia necessario l'abbonamento a Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Nell'abbonamento per questo Servizio Cloud sono inclusi:

- Sulla base della valutazione effettuata da IBM, al Cliente verrà fornito un numero appropriato di Client ID (tra 1 e 10) per soddisfare le proprie esigenze.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import con i moduli di importazione dei dati standard (File di Definizione della Categoria, Report dei Prodotti Enterprise e Metriche di Previsione).

1.6 Servizi continuativi

1.6.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support è un servizio in abbonamento fornito da remoto. Ciascuna titolarità Impegno fornisce ai Clienti una risorsa di supporto tecnico designata in incrementi di dieci (10) ore al mese. La risorsa del supporto tecnico lavorerà con i Clienti per gestire i

problemi, consigliare azioni preventive e aiutare nella risoluzione dei problemi. I servizi di supporto personalizzati includono: manutenzione proattiva, linee guida specifiche per un settore e azienda del Cliente e ottimizzare la produttività con l'offerta. Questo servizio viene eseguito simultaneamente con l'abbonamento di Watson Customer Experience Analytics e le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.6.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Consevazione (16 ore)

Il servizio continuativo fornisce 16 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati e la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.6.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Consevazione (40 ore)

Questo servizio continuativo fornisce 40 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.6.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Conservazione (60 ore)

Questo servizio continuativo fornisce 60 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente, l'analisi dell'impatto aziendale, nonché i servizi di data science. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.7 Servizi forniti in remoto

1.7.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: creare un piano di assegnazione delle priorità per i miglioramenti dell'esperienza del cliente confrontando i KPI aziendali del Cliente con le prestazioni correnti

Questo servizio erogato da remoto fornisce 40 ore di servizi ponendo l'attenzione sul miglioramento dell'allineamento con gli obiettivi aziendali e dell'IT. Assegna la priorità degli errori del sito web in base all'impatto aziendale e fornisce la risoluzione preventiva degli errori. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione avanzata, distribuzione e consulenza sui prodotti (12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce 1.080 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per 12 mesi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 64 ore al mese per 12 mesi di servizi in remoto che includono la configurazione dell'acquisizione continuativa dei dati, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale e i servizi di scienza dei dati. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: consulenza, pianificazione e configurazione per l'integrazione di applicazioni mobili

Questo servizio erogato da remoto può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Distribuzione o Analisi per fornire l'integrazione con una (1) Applicazione per dispositivi mobili. È possibile acquistare più parti se l'integrazione è richiesta per più Applicazioni per dispositivi mobili. Questo Servizio include 48 ore di servizi erogati in remoto che forniscono un setup Mobile SDK. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione di standard, distribuzione e consulenza sul prodotto (6 mesi e 12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce un pacchetto di setup esteso, un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 16 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 208 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 304 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: il passo successivo per migliorare l'esperienza del Cliente attraverso lo sviluppo, la pianificazione e la distribuzione di 1 caso d'uso completo

Questo servizio erogato da remoto distribuisce uno scenario di utilizzo end-to-end, incluso il project management, le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione dati personalizzate, ottimizzazioni, configurazioni avanzate/personalizzate SDK, configurazioni Replay per gli scenari di utilizzo definiti, convalida dei dati e 3 report analitici (Funnel Report, Customer Behavior Report, business Impact Report). Questo servizio fornisce 120 ore di servizi di implementazione forniti da remoto. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione di standard, distribuzione e consulenza sul prodotto (6 mesi e 12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 40 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 432 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 672 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso,

un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dall'inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: monitoraggio, individuazione e risoluzione di punti comuni di difficoltà dell'esperienza del cliente

Questo servizio erogato da remoto fornisce 16 ore di servizi che includono il monitoraggio proattivo in tempo reale di errori noti del sito e la creazione di avvisi e reportistica dei motori principali (top mover). Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: valutazione dei risultati di modifiche della creatività e del contenuto sul sito web del Cliente per indirizzare le future decisioni di progettazione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di analisi e consulenza in remoto per determinare l'impatto di una nuova architettura, di un miglioramento o di un'applicazione sul percorso, sul comportamento dei visitatori e sulle prestazioni generali del sito. Questa analisi dipende dalla disponibilità delle metriche e della reportistica necessarie all'interno di Watson Customer Experience Analytics nelle fasi precedenti e successive alla modifica del sito. Il Cliente deve fornire le condizioni preliminari da utilizzare nell'analisi durante la riunione di kick-off iniziale, includendo gli intervalli di date, le specifiche sulle modifiche apportate ed eventuali abilitazioni di tag/tracce necessarie per visualizzare tali modifiche all'interno dell'id specificato di Watson Customer Experience Analytics. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: aumentare le conversioni, il fatturato e la velocità della transazione con un percorso di controllo degli acquisti

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore delle seguenti attività: analisi generale per ottenere una più ampia comprensione delle prestazioni di conversione sul sito del Cliente, definizione delle baseline per le metriche principali delle prestazioni del sito, approfondimento dei comportamenti del visitatore e identificazione delle opportunità al fine di migliorare le prestazioni del sito nei punti di conversione significativi. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: creare più Clienti migliorando e ottimizzando il processo di conversione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, l'istituzione di best practice e le raccomandazioni per il processo di conversione identificato del Cliente. Utilizza l'analisi avanzata finalizzata ad una conoscenza approfondita dei risultati del sito e determinare i problemi chiave e i punti di attrito. Richiede che le pagine del Cliente coinvolte nel processo identificato siano contrassegnate da valori univoci di identificazione delle pagine prima dell'impegno. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: scoprire le migliori linee di prodotto e le tendenze dei segmenti per incentivare investimenti, promozioni e campagne

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per la revisione, le best practice ed i consigli per l'aggiornamento del file CDF (Analytics Category Definition File). Il workshop non prevede l'aggiornamento effettivo del CDF da parte di IBM. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: miglioramento dei tag per saperne di più sui propri Clienti e migliorare la personalizzazione

Questo servizio erogato da remoto offre un controllo completo dello stato di abilitazione dei tag di analisi della baseline del Cliente. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di

acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: mantenere i Clienti impegnati ottimizzando le pagine web principali

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di analisi e consulenza in remoto per determinare l'efficacia della pagina o della tipologia di pagina (per un massimo di 30 pagine di una singola tipologia), scelte dal Cliente, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la home page, le pagine di destinazione del marketing, le pagine del prodotto o le pagine della categoria del prodotto. Il Servizio si acquista per impegno e scade dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: superare la concorrenza adottando le best practice più recenti nella misurazione delle prestazioni

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per individuare le esigenze aziendali del Cliente e consigliare gli aggiornamenti strategici di tag. Il Cliente resta responsabile dell'effettivo aggiornamento o dell'implementazione degli aggiornamenti dei tag. L'assistenza da parte dei team tecnici di IBM non è fornita in questo Impegno. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: proteggersi dalla perdita di fatturato eCommerce attraverso un checkout di successo

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, l'istituzione di best practice ed i consigli per il processo di checkout identificato. Richiede che i tag di visualizzazione della pagina che contengono valori univoci di identificazione delle pagine siano implementati in ciascuna pagina nel processo di checkout prima dell'Impegno. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.8 Servizi di Setup

L'Onboarding del Servizio Cloud è un servizio di setup obbligatorio che è una combinazione di attività di assistenza del processo di provisioning, assistenza nella configurazione di prodotto e consulenza sul prodotto per abilitare l'uso del Servizio Cloud. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per lavorare insieme ad un incaricato del Cliente attraverso il processo che comprende attività di consulenza e linee guida sull'implementazione. Il Servizio Cloud offre 3 (tre) opzioni di Setup dei Servizi di Onboarding erogati da remoto che devono essere utilizzati entro 90 (novanta) giorni, per Essentials Edition, Standard Edition e Premium Edition, come indicato di seguito:

1.8.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics e Tealeaf CX on Cloud)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 60 (sessanta) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. **Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud)**

- Fino a 60 (sessanta) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.8.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

a. **Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)**

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. **Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)**

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. **Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)**

Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:

- report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
- Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
- Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
- Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
- Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.8.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 108 (cento e otto) ore di Servizi per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics, incluso Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Raccomandazioni sul Prodotto per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 108 (cento e otto) ore di Servizi per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics, incluso Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Raccomandazioni sul Prodotto per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

2. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. IBM aggiornerà le Specifiche Tecniche come richiesto quando vengono apportate modifiche al Servizio Cloud. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative locali inderogabili, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche, così come modificate da IBM, si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> gli Exhibit del DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

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

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato 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 le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud 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 il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 98%	5%
Inferiore al 97%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, 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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, il sistema di supporto online, telefonicamente, mediante chat e un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. "Evento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, un Evento è un Evento inerente all'Esperienza del Cliente (Evento CX, Customer Experience Event). Gli Eventi CX sono eventi osservati in un "punto nel tempo" associati al Cliente e agiscono come una misurazione unificata per il Servizio Cloud. Possono essere intesi come fatti associati ad un valore di dimensione temporale che definisce "quando" si verifica l'evento (di solito, almeno una data, se non è disponibile la data/ora). Ci sono tre tipi di Eventi CX: un Evento Percorso, un Evento Comportamento o un Evento Digitale.

- (1) L'Evento Percorso è un'interazione marketing o un evento ricevuto tramite le API direttamente nel Servizio Cloud associati ad un Entity ID univoco, una registrazione data/ora o un nome/descrizione. Un Milione di Eventi CX è uguale a quattro Milioni di Eventi Percorso.
- (2) Un Evento Comportamento è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad esempio, una coppia di richiesta e risposta ["Hit"] su http o https) o di altro tipo. Un Milione di Eventi CX è uguale ad un Milione di Eventi Comportamento.
- (3) Un Evento Digitale è definito come una Chiamata Server. Un MSC (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere i dati

elaborati da uno o più siti web del Cliente. Un Milione di Eventi CX è uguale a cinque Milioni di Eventi Digitali.

È necessario ottenere Milioni di Eventi CX sufficienti a coprire il numero di eventi elaborati durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

Un Evento CX per la Basics Edition è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud a livello di rete (ad esempio, una coppia di richiesta e risposta ["Hit"] su http o https) o di altro tipo.

- b. Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- c. Migliaia di Unità di Conversione del Fatturato (Thousand Revenue Conversion Unit, TRCU) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Unità di Conversione del Fatturato è una misura indipendente dalla valuta dell'importo del Fatturato relativo al Servizio Cloud. Le somme Revenue nella valuta specifica devono essere convertite in RCU conformemente alla tabella disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Ciascuna titolarità TRCU rappresenta un migliaio di RCU. È necessario ottenere titolarità TRCU sufficienti a coprire la quantità di Revenue elaborata o gestita dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- d. MMI (Million Marketing Impression) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una 'Marketing Impression' rappresenta ciascuna ricorrenza di un annuncio pubblicitario o di un banner visualizzato in una pagina web. Ciascuna titolarità MMI rappresenta un MMI (Milioni di Marketing Impression) raccolto ed elaborato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Marketing Impression elaborate durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.
- e. "MIs" (Million Interactions) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'Interazione è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad es., una coppia di richiesta e risposta ("Hit") su http o https) o altro. È necessario ottenere titolarità MI sufficienti a coprire il numero di Interazioni durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di abbonamento annuale del Cliente supera di 12 (dodici) volte la titolarità specificata nella PoE o nel Documento d'Ordine, al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento d'Ordine.

5.4 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

Se si ritiene che il numero e la dimensione delle sessioni di analisi del comportamento possano causare il verificarsi di interruzioni del servizio, il Servizio Cloud provvederà a correggere l'uso anomalo del prodotto per garantire che IBM sia in grado di soddisfare i propri SLA (Service Level Agreement).

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue: i dati del report web analytics per 800 giorni; i dati del report sul comportamento per 365 giorni; i dati di replica della sessione per 7 giorni; e i dati di analisi dell'usabilità per 30 giorni ("Periodo di Conservazione dei Dati"). Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo la cessazione o scadenza del periodo di abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

7.4 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio Cloud, trasmette del contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud ad un sito web di terzi, il Cliente e l'Utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del contenuto purché tale interazione avvenga esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

7.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Sebbene i Servizi Benchmark siano una parte standard del Servizio Cloud, la partecipazione è facoltativa. Il Cliente può decidere di non partecipare contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. Il Cliente riconosce che al fine di poter fornire eventuali Servizi di Benchmark, IBM deve preparare, accedere, elaborare e analizzare i 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 Benchmarking. IBM non diffonderà ad alcuno, né renderà pubblici i Dati di Riepilogo del Cliente che identifichino il Cliente o i propri marchi di prodotto o marchi registrati, né ad alcun Visitatore. Fermo restando quanto precede, relativamente alla fornitura di Servizi IBM Benchmarking, nulla di quanto previsto nel presente Accordo è teso a limitare IBM: (i) dall'aggiungere i Dati di Riepilogo del Cliente ad altri Dati di Riepilogo del Cliente per creare il pool di Dati Aggregati, utilizzare i Dati di Riepilogo del Cliente per accedere a o analizzare i Dati Aggregati, o divulgare o utilizzare i Dati Aggregati; o (ii) utilizzare i Dati Aggregati del Cliente per fornire servizi al Cliente e consentire al Cliente a partecipare al Servizio IBM Benchmarking. In nessuna circostanza i Dati di Riepilogo del Cliente saranno diffusi salvo previa autorizzazione da parte del Cliente per iscritto. Il Cliente non potrà, senza previo consenso scritto di IBM, distribuire o in altro modo fornire accesso a un report IBM Benchmarking o ai relativi contenuti, eventuali Dati di Riepilogo o Dati Aggregati forniti al Cliente, a terzi, fatta eccezione per i consulenti e

fornitori che sono impegnati nell'utilizzo dei Servizi del Cliente e in ogni caso sono soggetti a un accordo di riservatezza analoga alla clausola di riservatezza presente nell'Accordo. I report IBM Benchmarking, il relativo 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 l'accesso e le copie del report del Servizio IBM Benchmarking, a condizione che queste persone siano a conoscenza del relativo obbligo di non distribuire tale report o il relativo contenuto a terzi.

- a. I "Dati di Riepilogo" dovranno essere definiti come metriche indicative di certe 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 Servizio IBM Benchmarking ivi incluso un 'Subverticale'.
- c. Un "Subverticale" deve essere definito come un gruppo non inferiore a 4 (quattro) Clienti che partecipano a un Servizio IBM Benchmarking dove ogni membro di ciascun Subverticale viene coinvolto in un campo commerciale analogo sulla base di prodotti e mercati mirati (ad esempio abbigliamento, gioielleria, forniture per uffici, ecc.).

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability", "Servizi di Setup", "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Collegamenti a Siti Web o altri Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data:



ALLEGATO N. 2

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA NEGOZIATA ex art. 36, co. 2 lett. b) D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. – Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing.

Importo a base di gara: € 200.000,00 esclusa IVA.

CIG: 7690752153 NUMERO DI GARA: 7249819 CUP: I36C18000270001

PREMESSE

Con Determina a contrarre n. del, questa amministrazione ha disposto di affidare i **Servizi SAAS(Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing**, mediante procedura negoziata ex art. 36 co. 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 co. 3 del Codice dei contratti pubblici.

Il presente disciplinare di gara contiene le norme integrative al Capitolato d'appalto relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara (RDO Mepa) indetta dall'Università Politecnica delle Marche, alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e, alla procedura di aggiudicazione nonché le altre ulteriori informazioni relative all'appalto di cui all'oggetto.

Possono partecipare alla gara gli operatori economici, in forma singola o associata, di cui all'art. 45 del Codice. Ai raggruppamenti temporanei e ai consorzi ordinari di operatori economici, si applicano le disposizioni di cui all'art. 48 del Codice. Sono ammessi alla gara gli operatori economici con sede in altri Stati membri dell'Unione Europea, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi, nonché gli operatori economici di Paesi terzi firmatari degli accordi di cui all'art. 49 del Codice, alle condizioni di cui al presente disciplinare di gara.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché trattasi di servizio non frazionabile in più lotti funzionali o prestazionali ex art. 51 comma 1 del D.Lgs. 50/2016.

Responsabile del Procedimento: Prof. Stefano Marasca tel. 071 2207187 – PEC:

.....



La documentazione di gara comprende: 1) Capitolato d'Appalto 2) Disciplinare di gara e relativi allegati (Protocollo di Legalità, DGUE)

L'operatore economico è invitato a presentare la propria migliore offerta ai patti e condizioni di cui al capitolato, allegato alla RDO, al presente disciplinare di gara e alla RDO Mepa.

L'operatore economico dovrà essere in possesso dei requisiti:

- Di ordine generale: non è ammessa la partecipazione degli operatori economici quando sussistano una o più cause di esclusione ex art. 80 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- Di idoneità professionale: gli operatori economici devono essere iscritti nel registro della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura per le attività attinenti alla presente procedura;
- Di abilitazione al bando MEPA "**Servizi**", Categoria "**Servizi per l'Information & Communication Technology**";

Art. 1 – Valore stimato dell'appalto ed importo a base di gara

Il valore stimato dell'appalto ai sensi dell'art. 35 co. 4 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., è pari ad € 200.000,00 esclusa IVA, oneri per la sicurezza da rischi interferenziali non soggetti a ribasso pari ad € zero.

Art. 2 – Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte

La documentazione e l'offerta economica, devono pervenire entro il termine indicato come "scadenza presentazione offerte" nella RDO, esclusivamente per mezzo della piattaforma telematica del MEPA.

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA:

- **DGUE** (all. 1) compilata e sottoscritta dal legale rappresentante dell'offerente, secondo le modalità specificate nella RDO. Nel caso di RTI e Consorzi, per la compilazione si rimanda alle Linee Guida del MIT del 18/07/2016;
- **PROTOCOLLO DI LEGALITÀ'** (all. 2) sottoscritto dal legale rappresentante dell'offerente, per incondizionata accettazione, secondo le modalità specificate nella RDO;

*La mancata accettazione delle condizioni contenute nel suddetto documento costituisce **causa di esclusione** dalla procedura ai sensi dell'art. 1 c. 17 della L. 190/2012;*

- **CAPITOLATO D'APPALTO** (all. 3) sottoscritto dal legale rappresentante dell'offerente per incondizionata accettazione;
- **GARANZIA PROVVISORIA** determinata in € **4.000,00** (€ quattromila/00), pari al 2%



del valore a base d'asta, costituita ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.;
ovvero:

- Sotto forma di cauzione mediante:

- Bonifico Bancario IBAN IT95P0200802626000000600882 Unicredit SPA;

Assegno Circolare intestato all'Università Politecnica delle Marche da depositare presso la Divisione Provveditorato Economato e Patrimonio presso la Divisione Provveditorato Economato e Patrimonio di Via Oberdan 12 Ancona, previo accordo con l'Economo, Tel. 071 220 2237 nei seguenti giorni:

Lunedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Martedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 - dalle ore 15.00 alle ore 16.30

Giovedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00;

- Titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate a titolo di pegno a favore dell'Università Politecnica delle Marche;

- Sotto forma di fideiussione bancaria o polizza assicurativa* (sottoscritta digitalmente dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante) secondo quanto stabilito al comma 3 del medesimo articolo.

**La garanzia dovrà essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, al solo consorzio;*

La garanzia prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa dovrà:

- Contenere la clausola di rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del Codice Civile;
- Contenere la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, 2° co. c.c.;
- Contenere l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- Avere efficacia per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- L'offerta, inoltre, deve essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia per ulteriori 180 giorni, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione;
- Essere corredata da una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del fideiussore che



attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti della stazione appaltante.

L'importo della garanzia provvisoria e la durata del suo eventuale rinnovo sono ridotti nelle percentuali indicate nell'art. 93, c.7 D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.; per usufruire di dette riduzioni l'operatore economico segnala, in sede di offerta, il possesso dei relativi requisiti e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti.

La garanzia provvisoria prestata dall'aggiudicatario, sarà svincolata automaticamente al momento della stipula del contratto, mentre sarà restituita, ad avvenuta aggiudicazione, alle ditte non aggiudicatarie.

- **IMPEGNO DI UN FIDEIUSSORE**, sottoscritto digitalmente dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante (anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria), a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui agli artt. 103 e 104 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. qualora l'offerente risultasse affidatario. Detta allegazione non si richiede agli operatori economici indicati nell'art. 93, co.8;
- **PassOE**, di cui all'art. 2 della Delibera ANAC 157/2016, rilasciato dal sistema dopo che l'operatore economico ha effettuato la registrazione al servizio AVCPass (www.avcp.it – servizi ad accesso riservato) ed indicato a sistema il CIG della procedura cui intende partecipare.

La mancata dichiarazione del PassOE in gara, non costituisce motivo di esclusione né di sanzione e, non sarà neppure oggetto di integrazione. Ai fini dell'effettuazione delle verifiche, l'operatore economico che non allegasse il PassOE e risultasse aggiudicatario, dovrà consegnarlo all'Amministrazione in una fase successiva, e comunque prima della stipula del contratto, a pena di revoca dell'aggiudicazione.

In caso di ATI, o Consorzi il PASSOE generato, deve essere stampato e firmato congiuntamente da tutte le mandanti/associate/consorziate ed eventuali ausiliarie prima di inviarlo alla Stazione Appaltante.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, le certificazioni devono riguardare tutte le imprese del raggruppamento.

Nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 89 del Codice, dovrà essere prodotto anche il PASSOE relativo all'impresa ausiliaria.

Nel caso di subappalto dovrà essere prodotto anche il PASSOE dell'impresa subappaltatrice.

- **RICEVUTA DI PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC** pari ad € 20,00 (venti/00).



La mancata presentazione della ricevuta potrà essere sanata ai sensi dell'art. 89 comma 9 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., a condizione che il pagamento sia stato eseguito prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta. La mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento costituisce causa di **esclusione** del concorrente dalla procedura di gara ai sensi dell'art. 1 comma 67 della L. 266/2005;

Eventuale ulteriore documentazione:

- **Nel caso di raggruppamento temporaneo già costituito:**
 - ▶ Mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata, con indicazione del soggetto designato quale mandatario, nella forma prescritta, prima della data di presentazione dell'offerta;
- **Nel caso di consorzio ordinario o GEIE già costituiti:**
 - ▶ atto costitutivo e statuto del consorzio o GEIE in copia autentica, qualora gli stessi non siano rinvenibili mediante accesso alla banca dati della Camera di Commercio, con indicazione del soggetto designato quale capofila;
- **In caso di Avvalimento:** a pena di esclusione dalla procedura:
 - a) Dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore dell'impresa ausiliaria attestante: - l'obbligo incondizionato e irrevocabile, verso il concorrente e verso l'amministrazione, di messa a disposizione per tutta la durata del contratto di appalto delle risorse necessarie di cui è carente il concorrente; - la non partecipazione alla gara in proprio o associata o consorziata;
 - b) Documento di gara Unico Europeo relativo all'impresa ausiliaria;
 - c) Originale o copia autentica del contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata del contratto.

TUTTI I DOCUMENTI RICHIESTI SONO OBBLIGATORI.

ALL'INTERNO DEL SISTEMA MEPA, TALI DOCUMENTI SONO INDICATI COME "FACOLTATIVI" ESCLUSIVAMENTE PER PERMETTERE AL CONCORRENTE DI PROCEDERE CON IL CARICAMENTO DELLA PROPRIA OFFERTA ECONOMICA.

I DOCUMENTI RICHIESTI, DEVONO ESSERE CARICATI NELLA PIATTAFORMA MEPA IN FORMATO **PDF/A (allegato 2 al DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005").**

OFFERTA TECNICA: costituita da una dettagliata relazione tecnica (massimo 3 pagg.,



carattere Arial 12) che descriva le modalità di esecuzione del servizio ai fini della valutazione dell'offerta qualitativa in relazione ai criteri di cui al successivo art. 2.

OFFERTA ECONOMICA:

- 1- Presentata **a pena di esclusione** come da modalità MEPA con indicazione della percentuale di ribasso offerto. Nella medesima scheda di offerta prodotta dal sistema MEPA dovranno essere indicati, **a pena di esclusione**, anche gli oneri della sicurezza aziendali ex art. 95 co. 10 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
- 2- Scheda di offerta economica (All. 4), **a pena di esclusione**, debitamente compilata e sottoscritta digitalmente, caricata all'interno del sistema MEPA nella parte dedicata alla documentazione economica. La predetta scheda, redatta ai sensi dell'art.95, co. 10, del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, ai fini dell'indicazione dell'importo del costo della manodopera da impiegare per l'esecuzione del servizio.

NOTA: Gli oneri di cui all'art. 95 co. 10 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sono da intendersi già compresi nell'importo offerto.

In caso di A.T.I. non ancora costituito, la scheda di offerta dovrà recare la sottoscrizione digitale dei legali rappresentanti di tutte le imprese raggruppate. In caso di A.T.I. già costituito, la scheda di offerta dovrà recare la sottoscrizione digitale del legale rappresentante dell'impresa mandataria.

Art. 2 – Criteri di aggiudicazione

Criterio di aggiudicazione: Offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 co. 4 lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. , risultante dalla somma dei punteggi attribuiti ai seguenti elementi:

a. Prezzo	punti 30
b. Qualità tecnica	punti 70
<hr/>	
TOTALE	punti 100

a) **Prezzo:** il punteggio massimo di 30 punti verrà assegnato al concorrente che presenterà la maggior percentuale di ribasso sulla base di gara. Alle altre offerte verranno attribuiti punteggi proporzionali secondo la seguente formula: "concava alla migliore offerta (interdipendente)" con $\alpha=1$:

$$P = P_{\text{Emax}} \times (R_a/R_{\text{max}})^\alpha$$



dove:

P = punteggio da assegnare all'offerta da valutare

PEmax = punteggio massimo attribuibile (punti 30)

Rmax = Valore della percentuale di ribasso dell'offerta più conveniente

Ra = Valore della percentuale di ribasso dell'offerta da valutare

b) **Qualità tecnica:** la commissione esaminerà la relazione tecnica, ed assegnerà i punteggi fino ad un massimo complessivo di punti 70, di cui:

A) Referenze			15	
B) Team aziendale dedicato alla realizzazione di quanto richiesto: struttura organizzativa, profili professionali			30	
- <i>Struttura organizzativa del team proposto</i>		10		
- <i>Profili professionali e competenze delle risorse del team</i>		20		
C) Piano delle attività di formazione, affiancamento ed aggiornamento (Articolazione, durata, modalità di erogazione)			25	

A) Referenze:

Dovranno essere descritte le referenze rilevanti ai fini della realizzazione di quanto richiesto dalla fornitura.

Tali elementi dovranno obbligatoriamente essere caratterizzati dalle informazioni descrittive necessarie per consentire la valutazione:

- dimensione ed articolazione degli interventi realizzati
- ruolo rivestito dal Fornitore
- attinenza e rilevanza rispetto ai servizi richiesti dalla fornitura
- non obsolescenza rispetto all'evolversi degli scenari tecnologici.

B) Team aziendale dedicato alla realizzazione di quanto richiesto: struttura organizzativa, profili professionali:

Saranno valutate le caratteristiche del team aziendale dedicato alla realizzazione di quanto richiesto dalla fornitura.



In particolare verranno valutate positivamente le proposte del concorrente atte a consentire la realizzazione di quanto richiesto dalla fornitura nel modo più efficiente ed efficace garantendo elevati livelli di qualità.

Con riferimento al personale del team addetto alla realizzazione di quanto richiesto dal Capitolato, dovrà essere fornito il curriculum vitae (anonimo) di ciascuna delle risorse coinvolte, redatto secondo lo standard Europass descritto su <http://europass.cedefop.europa.eu>.

Del personale proposto verranno valutati i seguenti aspetti caratterizzanti:

- percorsi formativi seguiti e titoli di studio conseguiti
- certificazioni individuali conseguite.
- interventi e progetti realizzati con indicazione del ruolo rivestito e delle attività svolte
- competenze acquisite
- skill professionali posseduti
- Struttura organizzativa del team proposto e ripartizione delle responsabilità
- Profili professionali e competenze delle risorse del team

C) Piano delle attività di formazione, affiancamento ed aggiornamento

Sarà valutato il piano di formazione ed aggiornamento previsto per il personale dell'Ateneo in relazione ai servizi oggetto del contratto.

Dovranno essere dettagliati sia i contenuti che le modalità di erogazione previste per ciascuna delle categorie di utenti previste, sia nella fase di avvio dei servizi che a regime, ad esempio in corrispondenza di rilasci di nuove funzionalità.

Saranno positivamente valutate proposte migliorative rispetto a valori minimi previsti in relazione a:

- Numero di ore di formazione per il personale del dipartimento aggiuntive rispetto alle 200 ore minime previste dal Capitolato.
- Numero di ore di affiancamento per il personale del dipartimento nel periodo transitorio di avvio del servizio aggiuntive rispetto alle 100 minime previste dal Capitolato.

Per quanto riguarda la valutazione degli elementi di natura qualitativa si fa riferimento alle Linee Guida ANAC n. 2 recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" aggiornate al D.Lgs. 56/2017. Il Punteggio di ogni offerta tecnica verrà assegnato mediante il metodo aggregativo compensatore, partendo dall'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al sub criterio), variabili tra zero e uno da parte di ciascun componente della commissione di gara. Verrà poi calcolata la media dei coefficienti attribuiti, verrà attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e verranno di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

Pena l'esclusione dalla gara, non potranno essere apposte frasi aggiunte, riserve o condizioni, in calce all'offerta, né potranno essere indicate frequenze periodiche inferiori a quelle minime da garantire.

I summenzionati punteggi sono sommabili fino al raggiungimento del punteggio massimo.



L'attribuzione dei punteggi è calcolata fino alla seconda cifra decimale arrotondata all'unità superiore qualora la terza cifra decimale sia pari o superiore a cinque.

A parità di punteggio (ottenuto sommando i punteggi relativi all'offerta economica e all'offerta tecnica), il servizio verrà aggiudicato alla ditta che avrà conseguito il punteggio qualitativo più alto. Qualora anche il punteggio qualitativo sia pari, si procederà in seduta pubblica, alla richiesta di miglioramento dell'offerta economica.

L'offerta presentata, mentre è impegnativa per l'impresa partecipante alla gara, non lo è per la Stazione Appaltante che si riserva il diritto, a suo insindacabile giudizio, di annullare la procedura e di ripeterla o meno a seconda che lo creda opportuno.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di aggiudicare l'appalto anche in presenza di una sola offerta valida.

Art. 3 - Apertura delle offerte

Le operazioni di gara si svolgeranno come segue:

Le operazioni di gara si svolgeranno come segue:

- Seduta pubblica virtuale, convocata per il giorno alle ore, mediante collegamento da parte dell'operatore economico alla piattaforma telematica del MEPA di Consip. La commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., procederà all'esame della documentazione amministrativa inviata da ciascun concorrente. Se necessario, dandone tempestiva comunicazione, si procederà a successive sedute pubbliche sino all'esaurimento di tutti i concorrenti. Il provvedimento relativo alle ammissioni/esclusioni alla procedura di affidamento, ex art. 29 co.1 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, verrà pubblicato sul sito dell'Ente www.univpm.it - "Amministrazione Trasparente" - "Bandi di Gara e Contratti" - "Atti delle Amministrazioni Aggiudicatrici e degli Enti Aggiudicatori distintamente per ogni Procedura" - "Gare di Appalto" - "Affidamento Servizi di SAAS(Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson", entro due giorni dalla data di adozione del provvedimento stesso.

- Seduta riservata, la commissione giudicatrice procederà all'attribuzione dei punteggi relativi alla qualità tecnica delle offerte.

La commissione giudicatrice comunicherà a tutti i concorrenti, tramite sistema MEPA, i punteggi attribuiti alle offerte tecniche, nonché il giorno e l'ora della seduta pubblica virtuale, in cui saranno aperte le offerte economiche.

Art. 4 – Offerte anormalmente basse

Il RUP, coadiuvato dalla Commissione giudicatrice, al ricorrere delle condizioni previste dall'art. 97 co. 3bis del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., procederà all'individuazione delle offerte anormalmente basse secondo il metodo che verrà sorteggiato dal sistema MEPA.



L'operatore economico fornisce, su richiesta scritta della stazione appaltante, le giustificazioni relativamente all'offerta rilevata come anormalmente bassa.

A tal fine la stazione appaltante assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di escludere l'offerta ai sensi degli artt. 59 co. 3 lett. c) e 97 co. 5 e 7 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., laddove le giustificazioni prodotte dall'Impresa, non risultino nel complesso affidabili.

Art. 6 - Soccorso istruttorio

Ai sensi dell'art. 83 co. 9 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. *“Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui al presente comma. In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del documento di gara unico europeo di cui all'articolo 85, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa”.*

Art. 7 – Subappalto

Il subappalto è ammesso alle condizioni e nei limiti ed alle condizione di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

Si precisa che la quota percentuale subappaltabile deve essere contenuta entro il limite massimo del 30% dell'importo contrattuale complessivo.

La stazione appaltante procederà al pagamento diretto del subappaltatore solo nelle ipotesi indicate dall'art.105, co.13, del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii. Nei restanti casi, i pagamenti saranno effettuati all'appaltatore che dovrà trasmettere alla Stazione appaltante, entro venti giorni dagli stessi, copia delle fatture quietanzate, emesse dai subappaltatori.

Art. 8 – Avvalimento

Il concorrente - singolo o consorziato o raggruppato - può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di capacità economico finanziaria e/o tecnico professionale ex art. 83 comma 1 lett. b) e c), avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto (anche partecipante allo stesso raggruppamento o al consorzio) dichiarandolo espressamente nel DGUE. Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido delle obbligazioni assunte con la stipula del contratto. A tale fine, si ricorda che l'appalto è in ogni caso eseguito dall'impresa ausiliata e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati. Si precisa inoltre, che, in caso di ricorso all'avvalimento: - non è ammesso che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente, pena l'esclusione



di tutti i concorrenti che si siano avvalsi della medesima impresa; - non è ammessa la partecipazione contemporanea alla gara dell'impresa ausiliaria e di quella che si avvale dei requisiti di quest'ultima, pena l'esclusione di entrambe le imprese; - è ammesso che il concorrente possa avvalersi di più imprese ausiliarie per il medesimo requisito. L'ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

Art. 9 - Altre informazioni

Le richieste di chiarimenti dovranno essere trasmesse esclusivamente mediante il sistema MEPA, attraverso l'area dedicata per la specifica procedura all'interno della piattaforma, entro i termini previsti nella RDO. Le risposte alle richieste di chiarimenti, verranno inviate a tutti i partecipanti mediante il predetto sistema MEPA.

È facoltà della Stazione Appaltante di non procedere all'aggiudicazione della gara qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto

Il Contratto verrà stipulato mediante il "documento di stipula" prodotto dalla piattaforma MEPA, subordinatamente

- All'esito positivo delle verifiche ex art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.,
- Acquisizione della garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- Alla dimostrazione dell'avvenuto assolvimento dell'imposta di bollo, mediante trasmissione dell'apposito modello F23 quietanzato. A tal fine la stazione appaltante invierà il modello F23 editabile, completo dei dati riferiti alla specifica gara e al relativo ammontare, direttamente all'aggiudicatario.

Nei casi indicati all'art. 110, co. 1 del Codice, la stazione appaltante provvederà ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla presente procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

Art. 10 – Privacy

I dati forniti dai richiedenti verranno trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679, esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento della procedura in oggetto.

L'invio della manifestazione di interesse presuppone l'esplicita autorizzazione al trattamento dei dati e la piena accettazione delle disposizioni del presente disciplinare.

Responsabili del trattamento e protezioni dati sono:

IDENTITA' E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Università Politecnica delle Marche in persona del Magnifico Rettore (Legale rappresentante) prof. Sauro Longhi
Indirizzo: P.zza Roma, 22 – 60121 - ANCONA
Tel. 071.2201
pec.: protocollo@pec.univpm.it

IDENTITA' E DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI



UNIVERSITÀ
POLITECNICA
DELLE MARCHE

Via Oberdan, 8 - 60121 ANCONA
Dott.ssa Rosalba Sacchettoni
Tel. 071.2203002
pec.: rpd@pec.univpm.it

Art. 11 - Disposizioni Finali

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento e nel capitolato speciale d'appalto, si rinvia alla documentazione relativa alla disciplina del Mercato Elettronico, ivi compresi il Bando di Abilitazione e i relativi Allegati, tutti gli atti e i documenti che disciplinano l'Abilitazione, la registrazione, l'accesso e la partecipazione dei soggetti al Mercato Elettronico ed alla normativa vigente in materia di appalti.

Allegati:

DGUE - All. 1
Protocollo di legalità - All. 2
Capitolato d'appalto – All. 3
Scheda di offerta – All. 4

**“GARA PER L’AFFIDAMENTO “SERVIZI SAAS(Software as a service) per l’ utilizzo delle soluzioni
”Customer Experience Analytics”(WCXA) e “Campaign Automation” (WCA) della famiglia IBM
Watson”**

MODELLO DI FORMULARIO PERIL DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)

Parte I: Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Per le procedure di appalto per le quali è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente, a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE elettronico ⁽¹⁾. Riferimento della pubblicazione del pertinente avviso o bando ⁽²⁾ nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*:

GU UE S numero [], data [], pag. [],

Numero dell'avviso nella GU S: [][][][]/S [][][]-[][][][][][][][][]

Se non è pubblicato un avviso di indizione di gara nella GU UE, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve compilare le informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto:

Se non sussiste obbligo di pubblicazione di un avviso nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, fornire altre informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto (ad esempio il rimando ad una pubblicazione a livello nazionale): [....]

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DI APPALTO

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Identità del committente ⁽³⁾	Risposta:
Nome: Codice fiscale	[[Università Politecnica delle Marche, Piazza Roma n. 22, 60100 – Ancona - PEC: protocollo@pec.univpm.it [00382520427]
Di quale appalto si tratta?	Risposta: Servizi SAAS(Software as a service) per l’ utilizzo delle soluzioni ”Customer Experience Analytics”(WCXA) e “Campaign Automation” (WCA) della famiglia IBM Watson – DIMA- UNIVPM
Titolo o breve descrizione dell'appalto ⁽⁴⁾:	L'appalto ha ad oggetto l’Affidamento Servizi SAAS(Software as a service) per l’ utilizzo delle soluzioni ”Customer Experience Analytics”(WCXA) e “Campaign Automation” (WCA) della famiglia IBM Watson – DIMA- UNIVPM

⁽¹⁾ I servizi della Commissione metteranno gratuitamente il servizio DGUE in formato elettronico a disposizione delle amministrazioni aggiudicatrici, degli enti aggiudicatori, degli operatori economici, dei fornitori di servizi elettronici e di altre parti interessate.

⁽²⁾ Per le amministrazioni aggiudicatrici: un **avviso di preinformazione** utilizzato come mezzo per indire la gara oppure un **bando di gara**. Per gli enti aggiudicatori: un **avviso periodico indicativo** utilizzato come mezzo per indire la gara, un **bando di gara** o un **avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione**.

⁽³⁾ Le informazioni devono essere copiate dalla sezione I, punto I.1 del pertinente avviso o bando. In caso di appalto congiunto indicare le generalità di tutti i committenti.

⁽⁴⁾ Cfr. punti II.1.1. e II.1.3. dell'avviso o bando pertinente.

Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore (ove esistente) ⁽⁶⁾ :	[]
CIG CUP (ove previsto) I36C18000270001 Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei)	[Lotto 1:..... 7690752153 []

Tutte le altre informazioni in tutte le sezioni del DGUE devono essere inserite dall'operatore economico

⁽⁶⁾ Cfr. punto II.1.1. dell'avviso o bando pertinente.

Parte II: Informazioni sull'operatore economico

A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati identificativi	Risposta:
Nome:	[]
Partita IVA, se applicabile: Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale, se richiesto e applicabile	[] []
Indirizzo postale:	[.....]
Persone di contatto ⁽⁶⁾ : Telefono: PEC o e-mail: (indirizzo Internet o sito web) (ove esistente):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Informazioni generali:	Risposta:
L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ⁽⁷⁾ ?	[] Sì [] No
Solo se l'appalto è riservato ⁽⁸⁾: l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" ⁽⁹⁾ o provvede all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)? In caso affermativo, qual è la percentuale corrispondente di lavoratori con disabilità o svantaggiati? Se richiesto, specificare a quale o quali categorie di lavoratori con disabilità o svantaggiati appartengono i dipendenti interessati:	[] Sì [] No [.....] [.....]
Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ? In caso affermativo: Rispondere compilando le altre parti di questa sezione, la sezione B e, ove pertinente, la sezione C della presente parte, la parte III, la parte V se applicabile, e in ogni caso compilare e firmare la parte VI. a) Indicare la denominazione dell'elenco o del certificato e, se pertinente, il pertinente numero di iscrizione o della certificazione b) Se il certificato di iscrizione o la certificazione è disponibile elettronicamente, indicare: c) Indicare i riferimenti in base ai quali è stata ottenuta l'iscrizione o la certificazione e, se pertinente, la classificazione ricevuta nell'elenco ufficiale ⁽¹⁰⁾ :	[] Sì [] No [] Non applicabile a) [.....] b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] c) [.....]

⁽⁶⁾ Ripetere le informazioni per ogni persona di contatto tante volte quanto necessario.

⁽⁷⁾ Cfr. raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36). Queste informazioni sono richieste unicamente a fini statistici.

Microimprese: imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

Piccole imprese: imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.

Medie imprese: imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

⁽⁸⁾ Cfr. il punto III.1.5 del bando di gara.

⁽⁹⁾ Un "impresa sociale" ha per scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili o svantaggiate.

Lotti	Risposta:
Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:	[]

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario.

Eventuali rappresentanti:	Risposta:
Nome completo; se richiesto, indicare altresì data e luogo di nascita:	[.....]; [.....]
Posizione/Titolo ad agire:	[.....]
Indirizzo postale:	[.....]
Telefono:	[.....]
E-mail:	[.....]
Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):	[.....]

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice - Avvalimento)

Affidamento:	Risposta:
L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?	[] Si [] No
In caso affermativo: Indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi:	[.....]
Indicare i requisiti oggetto di avvalimento:	[.....]

In caso affermativo, indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.

Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO (ARTICOLO 105 DEL CODICE - SUBAPPALTO)

(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).

Subappaltatore:	Risposta:
L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?	[] Si [] No
In caso affermativo: Elencare le prestazioni o lavorazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale:	[.....] [.....]
Nel caso ricorrano le condizioni di cui all'articolo 105, comma 6, del Codice, indicare la denominazione dei subappaltatori proposti:	[.....]

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, ognuno dei subappaltatori o categorie di subappaltatori interessati dovrà compilare un proprio D.G.U.E. fornendo le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

<p>L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Partecipazione a un'organizzazione criminale ⁽¹²⁾ 2. Corruzione⁽¹³⁾ 3. Frode⁽¹⁴⁾; 4. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche ⁽¹⁵⁾; 5. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo ⁽¹⁶⁾; 6. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani⁽¹⁷⁾ <p>CODICE</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice);
--

<p>Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):</p>	<p>Risposta:</p>
<p>I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....] ⁽¹⁸⁾</p>
<p>In caso affermativo, indicare ⁽¹⁹⁾:</p> <p>a) la data della condanna, del decreto penale di condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna,</p> <p>b) dati identificativi delle persone condannate <input type="checkbox"/>;</p> <p>c) se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:</p>	<p>a) Data:[<input type="checkbox"/>], durata [<input type="checkbox"/>], lettera comma 1, articolo 80 [<input type="checkbox"/>], motivi:[<input type="checkbox"/>]</p> <p>b) [.....]</p> <p>c) durata del periodo d'esclusione [.....], lettera comma 1, articolo 80 [<input type="checkbox"/>],</p>

⁽¹²⁾ Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

⁽¹³⁾ Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

⁽¹⁴⁾ Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

⁽¹⁵⁾ Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

⁽¹⁶⁾ Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

⁽¹⁷⁾ Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).

⁽¹⁸⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione ²⁰ (autodisciplina o "Self-Cleaning", cfr. articolo 80, comma 7)?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
In caso affermativo, indicare: 1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato? 2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi? 3) in caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice: - hanno risarcito interamente il danno? - si sono impegnati formalmente a risarcire il danno? 4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati? 5) se le sentenze di condanna sono state emesse nei confronti dei soggetti cessati di cui all'art. 80 comma 3, indicare le misure che dimostrano la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] [.....]

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

Pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali (Articolo 80, comma 4, del Codice):	Risposta:	
L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali , sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
In caso negativo, indicare:	Imposte/tasse	Contributi previdenziali
a) Paese o Stato membro interessato	a) [.....]	a) [.....]
b) Di quale importo si tratta	b) [.....]	b) [.....]
c) Come è stata stabilita tale inottemperanza:		
1) Mediante una decisione giudiziaria o amministrativa:	c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Tale decisione è definitiva e vincolante?	- <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	- <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione.	- [.....]	- [.....]
- Nel caso di una sentenza di condanna, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna , la durata del periodo d'esclusione:	- [.....]	- [.....]
2) In altro modo ? Specificare:	c2) [.....]	c2) [.....]
d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi	d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

⁽²⁰⁾ In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

<p>obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, avendo effettuato il pagamento o formalizzato l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?</p>	<p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>	<p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>
<p>Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o contributi previdenziali è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)⁽²¹⁾: [.....][.....][.....]</p>	

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI ⁽²²⁾

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:
<p>L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di diritto ambientale, sociale e del lavoro, ⁽²³⁾ di cui all'articolo 80, comma 5, lett. a), del Codice ?</p> <p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione (autodisciplina o "Self-Cleaning, cfr. articolo 80, comma 7)?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno?</p> <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice:</p> <p>a) fallimento</p> <p>In caso affermativo: - il curatore del fallimento è stato autorizzato all'esercizio provvisorio ed è stato autorizzato dal giudice delegato a partecipare a procedure di affidamento di contratti pubblici (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice) ?</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>[] Si [] No</p> <p>In caso affermativo indicare gli estremi dei provvedimenti [.....] [.....]</p>

⁽²¹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽²²⁾ Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

⁽²³⁾ Così come stabiliti ai fini del presente appalto dalla normativa nazionale, dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara ovvero dall'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE.

<p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p> <p>b) liquidazione coatta</p> <p>c) concordato preventivo</p> <p>d) è ammesso a concordato con continuità aziendale</p> <p>In caso di risposta affermativa alla lettera d):</p> <p>- è stato autorizzato dal giudice delegato ai sensi dell' articolo 110, comma 3, lett. a) del Codice?</p> <p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p>
<p>L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali⁽²⁴⁾ di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate, specificando la tipologia di illecito:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (Indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi⁽²⁵⁾ legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. d) del Codice)?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle modalità con cui è stato risolto il conflitto di interessi:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura d'aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. e) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle misure adottate per prevenire le possibili distorsioni della concorrenza:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico può confermare di:</p> <p>a) non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,</p> <p>b) non avere occultato tali informazioni?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

⁽²⁴⁾ Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

⁽²⁵⁾ Come indicato nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

<p>In caso affermativo:</p> <p>- ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria?</p> <p>- ricorrono i casi previsti all'articolo 4, primo comma, della Legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l) ?</p> <p>6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

Parte IV: Criteri di selezione

In merito ai criteri di selezione (sezione α o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

α : INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione α della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Rispetto di tutti i criteri di selezione richiesti	Risposta
Soddisfa i criteri di selezione richiesti:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

A: IDONEITÀ (Articolo 83, comma 1, lettera a), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Idoneità	Risposta
<p>1) Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento ⁽²⁷⁾</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....].[.....].[.....]</p>
<p>2) Per gli appalti di servizi:</p> <p>È richiesta una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, specificare quale documentazione e se l'operatore economico ne dispone: [...] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....].[.....].[.....]</p>

⁽²⁷⁾ Conformemente all'elenco dell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità economica e finanziaria	Risposta:
<p>1a) Il fatturato annuo ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>1b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁸⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>2a) Il fatturato annuo ("specifico") dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>2b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁹⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Per quanto riguarda gli indici finanziari ⁽³⁰⁾ specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. b), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i seguenti:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indicazione dell'indice richiesto, come rapporto tra x e y ⁽³¹⁾, e valore) [.....], [.....] ⁽³²⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>5) L'importo assicurato dalla copertura contro i rischi professionali è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera c) del Codice):</p> <p>Se tali informazioni sono disponibili elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>6) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti economici o finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p>	<p>[.....]</p>

⁽²⁸⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽²⁹⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽³⁰⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³¹⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³²⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità tecniche e professionali	Risposta:								
<p>1a) Unicamente per gli appalti pubblici di lavori, durante il periodo di riferimento⁽³³⁾ l'operatore economico ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato:</p> <p>Se la documentazione pertinente sull'esecuzione e sul risultato soddisfacenti dei lavori più importanti è disponibile per via elettronica, indicare:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [...] Lavori: [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>								
<p>1b) Unicamente per gli appalti pubblici di forniture e di servizi:</p> <p>Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato o prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato: Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati⁽³⁴⁾:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [.....]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione</th> <th>importi</th> <th>date</th> <th>destinatari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descrizione	importi	date	destinatari				
Descrizione	importi	date	destinatari						
<p>2) Può disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici ⁽³⁵⁾, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità:</p> <p>Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>								
<p>3) Utilizza le seguenti attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità e dispone degli strumenti di studio e ricerca indicati di seguito:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>4) Potrà applicare i seguenti sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento durante l'esecuzione dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>5) Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare:</p> <p>L'operatore economico consentirà l'esecuzione di verifiche⁽³⁶⁾ delle sue capacità di produzione o strutture tecniche e, se necessario, degli strumenti di studio e di ricerca di cui egli dispone, nonché delle misure adottate per garantire la qualità?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>								
<p>6) Indicare i titoli di studio e professionali di cui sono in possesso:</p>									

(33) Le amministrazioni aggiudicatrici possono **richiedere** fino a cinque anni e **ammettere** un'esperienza che risale a **più** di cinque anni prima.

(34) In altri termini, occorre indicare **tutti** i destinatari e l'elenco deve comprendere i clienti pubblici e privati delle forniture o dei servizi in oggetto.

(35) Per i tecnici o gli organismi tecnici che non fanno parte integrante dell'operatore economico, ma sulle cui capacità l'operatore economico fa affidamento come previsto alla parte II, sezione C, devono essere compilati DGUE distinti.

(36) La verifica è eseguita dall'amministrazione aggiudicatrice o, se essa acconsente, per suo conto da un organismo ufficiale competente del paese in cui è stabilito il fornitore o il prestatore dei servizi.

<p>a) lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, e/o (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)</p> <p>b) i componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro:</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p>
<p>7) L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti misure di gestione ambientale:</p>	<p>[.....]</p>
<p>8) L'organico medio annuo dell'operatore economico e il numero dei dirigenti negli ultimi tre anni sono i seguenti:</p>	<p>Anno, organico medio annuo: [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....], Anno, numero di dirigenti [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....]</p>
<p>9) Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell'attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico seguenti:</p>	<p>[.....]</p>
<p>10) L'operatore economico intende eventualmente subappaltare⁽³⁷⁾ la seguente quota (espressa in percentuale) dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>
<p>11) Per gli appalti pubblici di forniture:</p> <p>L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti;</p> <p>se applicabile, l'operatore economico dichiara inoltre che provvederà a fornire le richieste certificazioni di autenticità.</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>[] Si [] No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>12) Per gli appalti pubblici di forniture:</p> <p>L'operatore economico può fornire i richiesti certificati rilasciati da istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità, di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>13) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti tecnici e professionali specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p>	<p>[.....]</p>

⁽³⁷⁾ Si noti che se l'operatore economico **ha** deciso di subappaltare una quota dell'appalto **e** fa affidamento sulle capacità del subappaltatore per eseguire tale quota, è necessario compilare un DGUE distinto per ogni subappaltatore, vedasi parte II, sezione C.

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (ARTICOLO 87 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale	Risposta:
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi al programma di garanzia della qualità si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....][.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati sistemi o norme di gestione ambientale?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi ai sistemi o norme di gestione ambientale si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....][.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>

Parte V: Riduzione del numero di candidati qualificati (ARTICOLO 91 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara:

Riduzione del numero	Risposta:
Di soddisfare i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato :	[.....] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No ⁽³⁹⁾
Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per ciascun documento se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti:	
Se alcuni di tali certificati o altre forme di prove documentali sono disponibili elettronicamente ⁽³⁸⁾ , indicare per ciascun documento :	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....] ⁽⁴⁰⁾

Parte VI: Dichiarazioni finali

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.

Ferme restando le disposizioni degli articoli 40, 43 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro ⁽⁴¹⁾, oppure

b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018 ⁽⁴²⁾, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.

Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente [nome dell'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A] ad accedere ai documenti complementari alle informazioni, di cui [alla parte/alla sezione/al punto o ai punti] del presente documento di gara unico europeo, ai fini della [procedura di appalto: (descrizione sommaria, estremi della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, numero di riferimento)].

Data, luogo e, se richiesto o necessario, firma/firme: [.....]

⁽³⁸⁾ Indicare chiaramente la voce cui si riferisce la risposta.

⁽³⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁴⁰⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁴¹⁾ A condizione che l'operatore economico abbia fornito le informazioni necessarie (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) in modo da consentire all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di acquisire la documentazione. Se necessario, accludere il pertinente assenso.

⁽⁴²⁾ In funzione dell'attuazione nazionale dell'articolo 59, paragrafo 5, secondo comma, della direttiva 2014/24/UE.



ALLEGATO N. 2 – DISCIPLINARE

*Il presente documento costituisce parte integrante della procedura di **appalto** di seguito indicata e deve essere obbligatoriamente sottoscritto digitalmente e presentato da ciascun partecipante alla gara. La mancata accettazione delle clausole contenute nel presente documento comporterà l'**esclusione dalla gara**.*

OGGETTO: Affidamento SAAS(Software as a service) per l' utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson – DIMA-UNIVPM

CIG: 7690752153

NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001

PROTOCOLLO DI LEGALITA'

L'impresa _____ con
sede _____ legale _____ in
_____ prov.
CAP _____ via _____
Partita I.V.A. n. _____ Codice fiscale n. _____
legalmente rappresentata da _____ nato a
_____ il ____ / ____ / ____ C.F. _____ e
residente a _____ prov. _____ CAP _____ via
_____ in _____ qualità _____ di
_____ (eventualmente) giusta
procura generale / speciale n. _____ del
____ / ____ / ____

PREMESSO

che la legge 6 novembre 2012, n. 190, recante disposizioni per prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, ha individuato l'ANAC quale Autorità nazionale chiamata a svolgere attività di prevenzione e di contrasto della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;

che il decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, ha ampliato e rafforzato il ruolo dell'ANAC ed ha altresì stabilito, all'articolo 19, comma 2, che sono trasferiti alla medesima Autorità anche "i compiti e le funzioni svolti all'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163, incaricando, dunque, l'ANAC di vigilare sull'attività contrattualistica pubblica, orientando i comportamenti e le attività delle Amministrazioni al fine di promuovere una più efficiente utilizzazione delle risorse;

che il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", ha sostituito il decreto legislativo 12 aprile 2006, n.163;



che l'articolo 213, comma 1, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, dispone che *“la vigilanza e il controllo sui contratti pubblici e l'attività di regolazione degli stessi, sono attribuiti, nei limiti di quanto stabilito dal presente codice, all'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) di cui all'articolo 19 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, che agisce anche al fine di prevenire e contrastare illegalità e corruzione”*;

che l'articolo 213, comma 6, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, dispone che *“Qualora accerti l'esistenza di irregolarità, l'Autorità trasmette gli atti e i propri rilievi agli organi di controllo e, se le irregolarità hanno rilevanza penale, alle competenti Procure della Repubblica”*;

che la legge 6 novembre 2012, n. 190, all'art.1, comma 17, stabilisce che *“Le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara.”*;

che il Piano Nazionale Anticorruzione – PNA, approvato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con deliberazione n. 72 dell'11 settembre 2013, stabilisce che *“Le pubbliche amministrazioni e le stazioni appaltanti, in attuazione dell'art. 1, comma 17, della l. n. 190, di regola, predispongono ed utilizzano protocolli di legalità o patti di integrità per l'affidamento di commesse. A tal fine, le pubbliche amministrazioni inseriscono negli avvisi, nei bandi di gara e nelle lettere di invito la clausola di salvaguardia che il mancato rispetto del protocollo di legalità o del patto di integrità dà luogo all'esclusione dalla gara e alla risoluzione del contratto.”* (cfr. PNA, Cap. 3 - punto 3.1.13);

che il Consiglio di Amministrazione dell'Università Politecnica delle Marche, con deliberazione n. 162 del 30 maggio 2016, ha approvato il presente “Protocollo di legalità” che deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato, insieme all'offerta, da ciascun partecipante alle gare per gli affidamenti di lavori, servizi e forniture, disponendo, fra l'altro, che la mancata consegna di tale atto, debitamente sottoscritto, comporta l'esclusione dalla gara;

che il “Protocollo di legalità” è un atto contenente una serie di regole dirette a valorizzare comportamenti eticamente adeguati che l'Università chiede ai concorrenti che le accettano partecipando ai bandi o agli inviti, rafforzando, così, comportamenti già doverosi per coloro che sono ammessi a partecipare alla gara assumendo, nel contempo, le sanzioni previste da tale atto per l'ipotesi di violazione degli impegni presi;

che l'inserimento del “Protocollo di legalità” nella documentazione di gara è finalizzato a garantire una leale concorrenza e la par condicio fra tutti i partecipanti, nonché a garantire una corretta e trasparente esecuzione del procedimento di selezione e affidamento;

CIO' PREMESSO

l'Impresa, con la sottoscrizione del presente “Protocollo di legalità”, si impegna al rispetto di quanto di seguito riportato.

Art. 1 – Validità delle premesse.

Le Premesse, gli atti ed i documenti nelle stesse richiamati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

**Art. 2 – Finalità.**

Il presente “Protocollo di legalità” costituisce parte integrante della documentazione relativa alla procedura di gara in oggetto. La mancata presentazione dello stesso “Protocollo di legalità” a corredo dell’offerta, debitamente sottoscritto per accettazione in calce ed in ogni sua pagina da parte del legale rappresentante dell’Impresa, comporta l’esclusione dalla gara, la revoca dell’aggiudicazione e la risoluzione del contratto eventualmente sottoscritto.

Nel caso di concorrenti costituiti in consorzi ovvero in Associazioni Temporanee di Imprese (A.T.I.), il documento deve essere sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina rispettivamente dal rappresentante legale del consorzio o della mandataria.

Nel caso di concorrenti in Associazioni Temporanee di Imprese (A.T.I.) non ancora costituita, il protocollo dovrà essere sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che costituiranno, in seguito, le predetta A.T.I. (mandanti e mandatario).

Le clausole del presente “Protocollo di legalità” costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di appalto: infatti nelle fasi successive all’aggiudicazione, gli obblighi si intendono riferiti all’aggiudicatario, il quale, a sua volta, avrà l’onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subcontraenti.

Art. 3 – Dichiarazioni ed Obblighi dell’Impresa.

L’Impresa:

dichiara di non avere condizionato, direttamente o indirettamente, il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando, o di altro atto equipollente, al fine di indirizzare le modalità di scelta del contraente da parte dell’Università e, in particolare, di non avere corrisposto, né di avere promesso, al fine di agevolare l’aggiudicazione e/o la gestione del contratto, somme di denaro, regali o altri benefici o vantaggi ad alcuno;

dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento, formale o sostanziale, con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura;

dichiara di non avere in corso né di avere praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della vigente normativa nazionale e comunitaria;

L’Impresa:

si obbliga a non ricorrere ad alcuna mediazione o altra opera di terzi finalizzata all’aggiudicazione e/o gestione del contratto.

si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell’Università, qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l’esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti dell’Università stessa;

si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente “Protocollo di legalità” e degli obblighi in esso contenuti e a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell’esercizio dei compiti loro assegnati;

assicura di collaborare con le forze dell’ordine e l’autorità giudiziaria, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale (richieste di tangenti, pressioni per



indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti a determinate imprese, danneggiamenti/furti di beni personali o in cantiere, etc.);
si obbliga ad acquisire con le stesse modalità e gli stessi adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di subappalto, preventiva autorizzazione da parte dell'Università, anche per i subaffidamenti nelle forme previste dalla vigente normativa;
si obbliga altresì a inserire identiche clausole di integrità e anti-corruzione nei contratti di subappalto, ed è consapevole che, in caso contrario, le eventuali autorizzazioni non saranno concesse;
si obbliga, salvo il caso di lavorazioni dichiarate dall'Università altamente specialistiche, a non subappaltare ad imprese che abbiano partecipato alla procedura di aggiudicazione dell'appalto.

Art. 4 - Obblighi dell'Università.

L'Impresa prende atto che l'Università agisce nel rispetto dei principi di lealtà, trasparenza e correttezza, garantendo la necessaria informativa in merito al "Protocollo di legalità" in questione, anche mediante pubblicazione del medesimo sul proprio sito istituzionale.

Art. 5 – Sanzioni per violazione del "Protocollo di legalità".

L'Impresa prende atto ed accetta che nel caso di mancata corrispondenza delle dichiarazioni rese con il presente "Protocollo di legalità" e di mancato rispetto degli impegni ed obblighi con lo stesso assunti, comunque accertati dall'Università, potranno essere applicate, nei suoi confronti, una o più delle seguenti sanzioni, tenuto conto della fase del procedimento o del rapporto nonché delle circostanze del caso concreto e della gravità della condotta:

esclusione dalla procedura di gara;
escussione della cauzione provvisoria;
revoca dell'aggiudicazione;
risoluzione del contratto eventualmente sottoscritto;
escussione della cauzione definitiva;
risarcimento per danno all'Università nella misura di un ulteriore cinque per cento (5%) del valore del contratto, qualora risultasse incapiente la cauzione definitiva, restando comunque impregiudicata la prova dell'esistenza di un maggiore danno.

Art. 6 - Efficacia del Protocollo di legalità

Gli effetti del presente "Protocollo di legalità" e l'applicabilità delle sanzioni ivi previste, decorrono dalla data della sottoscrizione e restano in vigore sino alla completa esecuzione del contratto eventualmente stipulato a seguito della procedura di gara. L'esclusione dalla procedura di gara consegue, comunque, alla mancata presentazione del presente "Protocollo di legalità", debitamente sottoscritto, unitamente alla documentazione a corredo dell'offerta.

luogo

data

l'Impresa

firma leggibile del legale rappresentante

Piazza Roma, 22
60100 Ancona
Telefono 071 2201
www.univpm.it

Sommario

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.....	2
ART. 2 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	3
ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO	3
ART. 4 – VALORE DELL'APPALTO.....	3
ART. 5 – PENALI.....	3
ART. 6 – PAGAMENTO.....	4
ART. 7 – GARANZIA DEFINITIVA	4
ART. 8 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE PER L'UNIVERSITÀ.....	5
ART. 9 – RESPONSABILE DELLA FORNITURA PER L'IMPRESA.....	5
ART. 10 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO - CESSIONE DI CREDITI	5
ART. 11 - STIPULA DEL CONTRATTO	6
ART. 12 - RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	6
ART. 13 - VARIAZIONE O MODIFICA DELLA RAGIONE O DENOMINAZIONE SOCIALE	7
ART. 14 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	7
ART. 15 - RINVIO NORMATIVO	7
ART. 16 - FORO COMPETENTE	7
ART. 17 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	7
ART. 18 – RISERVATEZZA.....	8
ART. 19 - ADEMPIMENTI AL TERMINE DEL CONTRATTO.....	8

CAPITOLATO D'APPALTO

SERVIZI SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER L'UTILIZZO DELLE SOLUZIONI "CUSTOMER EXPERIENCE ANALYTICS" (WCXA) E "CAMPAIGN AUTOMATION" (WCA) DELLA FAMIGLIA IBM WATSON E SERVIZI CORRELATI, PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO DIDATTICO DI DIGITAL MARKETING.

PROCEDURA NEGOZIATA EX ART. 36 C. 2 LETT. B) D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II.
CIG: 7690752153 NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001 CPV 72416000-9

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L' appalto indetto con Delibera del Direttore del Dipartimento di Management, ha per oggetto l'affidamento di:

SERVIZI SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER L'UTILIZZO DELLE SOLUZIONI "CUSTOMER EXPERIENCE ANALYTICS" (WCXA) E "CAMPAIGN AUTOMATION" (WCA) DELLA FAMIGLIA IBM WATSON E SERVIZI CORRELATI, PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO DIDATTICO DI DIGITAL MARKETING.

Le soluzioni IBM WATSON "Customer Experience Analytics" e "Campaign Automation", oggetto dell'affidamento, le cui caratteristiche sono descritte nell'allegato 1a e 1b al presente Capitolato da considerarsi parti integranti dello stesso, dovranno essere utilizzate nell'ambito di un "Laboratorio di digital strategy e data intelligence analysis" il quale sarà funzionale all'attivazione di due nuovi insegnamenti nel campo del digital marketing. Più in dettaglio l'obiettivo è formare gli studenti nell'attività di formulazione, implementazione misurazione di una strategia di customer experience, che permetta una efficace gestione della relazione tra impresa e cliente, nel cui ambito trovino spazio anche campagne di promozione e di comunicazione automatizzate e personalizzate.

Sarà inoltre oggetto dell'appalto la fornitura di servizi rivolti all'attivazione delle soluzioni ed alla formazione e supporto al personale interno del Dipartimento di Management.

I servizi dovranno ricomprendere le seguenti attività:

- formazione al personale (docente e tecnico) finalizzata alla conoscenza e all'utilizzo delle soluzioni;
- affiancamento e supporto al docente in aula;
- fornitura del materiale tecnico e supporto alla predisposizione del materiale didattico per l'avvio di 2 (due) insegnamenti che saranno erogati nell'ambito del Corso di Laurea in Economia e Management.

Le giornate da prevedere per tali attività, nella loro misura minima, sono così individuate:

Primo anno di attività didattica

- 1) Parametrizzazione ed avvio IBM Watson Customer Experience Analytics e IBM Watson Campaign Automation gg. 5
- 2) Attività di Training al personale interno del Dipartimento gg. 20
 - «Corso Base «Digital Experience e Customer Insight»»
 - «Corso Avanzato «Personalized Marketing»»
- 3) Supporto preparazione e produzione materiale tecnico e didattico per i Corsi gg. 25
- 4) Supporto in aula «Corso Base» gg. 5

Secondo anno di attività didattica

- 1) Affiancamento ed aggiornamento al personale interno del dipartimento gg. 5
- 2) Supporto in aula «Corso Avanzato» gg. 5

Terzo anno di attività didattica

- 1) Affiancamento ed aggiornamento al personale interno del dipartimento gg. 4
- 2) Supporto in aula «Corso Base» e «Corso Avanzato» gg. 4

Quarto anno di attività didattica

- 1) Affiancamento ed aggiornamento al personale interno del dipartimento gg. 3
- 2) Supporto in aula «Corso Base» e «Corso Avanzato» gg. 3

Tale affidamento sarà a supporto dell'attività di ricerca e di didattica nell'ambito del progetto di sviluppo dipartimentale "Intangibles 4.0" dell'Università Politecnica delle Marche – Dipartimento di Management ai patti e condizioni di cui al presente capitolato, al disciplinare di gara e alla RDO Mepa.

L'appalto sarà aggiudicato tramite procedura negoziata ex art. 36, co. 2. Lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., mediante RDO Mepa a 5 operatori economici con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 co. 2 del citato D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. 2 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere eseguito secondo le indicazioni del RUP presso il Dipartimento di Management dell'Università Politecnica delle Marche, Facoltà di Economia "G. Fuà", Piazzale Martelli n. 8 – 60121 ANCONA

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto oggetto della presente procedura dovrà avere inizio alla data di stipula e terminare il 31.12.2022 e non è tacitamente rinnovabile alla scadenza.

Le credenziali per l'accesso ai Servizi SaaS dovranno essere recapitate entro 10 gg. dalla stipula del contratto.

ART. 4 – VALORE DELL'APPALTO

Il valore stimato del presente affidamento per l'intero servizio, comprensivo di tutti gli oneri concernenti il servizio, ai sensi dell'art. 35 co. 4 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, calcolato sulla base della durata complessiva del contratto, è quantificato in complessivi € 200.000,00 + IVA oneri per la sicurezza da rischi interferenziali pari a zero/00.

ART. 5 – PENALI

L'Università Politecnica delle Marche – Dipartimento di Management, disporrà verifiche e controlli sull'esatto adempimento di quanto richiesto. Riguardo all'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics" (WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson, il Fornitore dovrà rispettare quanto indicato dai rispettivi documenti denominati "Descrizione dei Servizi" (allegati 1a e 1b al presente capitolato), in particolare al punto 3.2) "Livelli di Servizio".

Riguardo ai Servizi si dispone quanto segue:

1. In caso di mancate o non conformi prestazioni rispetto a quanto indicato e descritto nel capitolato e/o nell'offerta prestazionale, verrà applicata una penale dello 0,5% (zerovirgolacinqueper cento) dell'importo contrattuale di cui all'art. 4, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.
2. In caso di ritardi nell'esecuzione verrà applicata una penale calcolata in misura giornaliera dell'1‰ (unpermille) dell'ammontare contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo della prestazione e comunque entro il limite massimo di cui all'art. 113 bis del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii..
3. Si precisa che saranno ritenute di elevata gravità, a titolo meramente esemplificativo e come tale non esaustivo:
 - disallineamento dei profili professionali dichiarati in fase di offerta tecnica rispetto a quelli effettivamente riscontrati.
 - ritardi e mancata rispondenza nell'esecuzione della prestazione.
 - ritardi nella consegna della documentazione tecnica.
4. Il Committente provvederà ad inviare contestazione scritta, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo comunicato dall'affidatario, in merito alle circostanze che costituiscono inadempienza contrattuale, indicando la misura della penalità che intende applicare. L'affidatario, ricevuta la contestazione, dovrà tempestivamente fornire le giustificazioni richieste al Committente, il quale valuterà in merito all'applicazione della sanzione, dandone corrispondente comunicazione all'affidatario. L'affidatario può richiedere la revisione della misura della sanzione entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione di irrogazione della stessa.
5. Alla terza contestazione, cui non siano seguite giustificazioni ritenute valide, il Committente avrà facoltà di risolvere il contratto con danni a carico dell'affidatario. A tale scopo il Committente procederà all'incameramento della cauzione, fatto salvo il diritto ad ottenere il risarcimento del maggior danno.

ART. 6 – PAGAMENTO

Piano di fatturazione:

- 60% alla stipula del contratto
- 10% a 12 (dodici mesi) dalla stipula del contratto previo completamento delle attività previste per quella data;
- 10% a 24 (ventiquattro) mesi dalla stipula del contratto previo completamento delle attività previste per quella data
- 10% a 36 dalla stipula del contratto
- 10% alla data di conclusione del contratto

1. I pagamenti saranno disposti entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica, previo controllo e verifica della regolare esecuzione del servizio conseguente all'installazione e all'erogazione della formazione in loco, presso il Dipartimento di Management. La fattura elettronica dovrà essere intestata all'Università Politecnica delle Marche – Dipartimento di Management. (Codice univoco ufficio: UFHSA5 – riferimento amministrazione: Università Politecnica delle Marche) dovrà riportare la dicitura: "scissione dei pagamenti", il numero di CIG (Codice Identificativo Gara) e il numero di CUP indicato nella Richiesta di Offerta.

2. In sede di liquidazione della fattura verranno recuperate le somme per l'applicazione di eventuali penali.

ART. 7 – GARANZIA DEFINITIVA

Ai fini della stipula del contratto l'aggiudicatario deve produrre GARANZIA DEFINITIVA ai sensi dell'art. 103 D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. nella misura ivi indicata. La garanzia, se prestata in forma di polizza fideiussoria dovrà contenere la clausola di rinuncia espressa al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, 2° co. c.c. nonché la operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. Si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, co. 7. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione

provvisoria presentata in sede di offerta da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

1. L'Università Politecnica delle Marche provvederà ad autorizzare lo svincolo di detta garanzia al termine del contratto e in sede di chiusura del rapporto e comunque dopo aver accertato che l'appaltatore abbia adempiuto a tutti gli obblighi contrattuali diretti e/o indiretti riguardanti l'appalto e che, pertanto, non sussistano pendenze o inadempienze; e comunque non oltre i sei mesi successivi alla data di scadenza del contratto. La garanzia prestata dovrà quindi avere efficacia temporale anche per detto periodo oltre la scadenza del contratto. Si applicano, per quanto non previsto nel presente comma, le disposizioni del citato art. 103.

ART. 8 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE PER L'UNIVERSITÀ

1. Il Prof. Stefano Marasca, Direttore del Dipartimento Management, è RUP e Direttore dell'Esecuzione per l'appalto in questione.

2. Il Direttore dell'esecuzione provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto. Inoltre, assicura la regolare esecuzione dello stesso contratto da parte dell'Impresa, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali. Della verifica di conformità è redatto processo verbale sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti. In caso di verifica di conformità con esito negativo, salva l'applicazione della penalità di cui al precedente art. l'Impresa dovrà provvedere, nel termine fissato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, ad adempiere alle prescrizioni impartite dal Direttore dell'esecuzione del contratto o comunque ad effettuare tutti gli adempimenti e migliorie necessari a garantire il pieno rispetto delle caratteristiche previste dal contratto e alla completa eliminazione delle irregolarità. Il Direttore dell'esecuzione, investito del compito di vigilare sul regolare andamento delle prestazioni, provvederà al rilascio del certificato di regolare esecuzione ex art. 102, co. 2 D. Lgs 50/2016 e ss.mm.ii.

oppure ad una dichiarazione da cui risulti che l'impresa è incorsa in inadempienze e rilievi, debitamente contestati, per i quali ricorre l'applicazione delle penali contrattuali.

ART. 9 – RESPONSABILE DELLA FORNITURA PER L'IMPRESA

Il Fornitore dovrà nominare il Responsabile del Servizio che nell'ambito del servizio di cui al presente Capitolato, costituirà l'interfaccia unica verso il Committente e i cui recapiti telefonici dovranno essere comunicati alla stazione appaltante, nonché a fornire un indirizzo di posta elettronica per eventuali segnalazioni o richieste particolari, a cui l'affidatario si impegna a dare riscontro come descritto nell' art. 12 dell'Appendice 1 del presente Capitolato, che costituisce parte integrante. Tutte le comunicazioni, le diffide e qualsiasi altra notifica si intenderanno validamente effettuate anche se inoltrate esclusivamente a detto coordinatore.

- Il Responsabile del Servizio provvederà inoltre alla gestione del team di risorse reso disponibile dal Fornitore, in particolare:

- concorderà con il Committente le modalità organizzative ed operative di svolgimento delle attività e sarà responsabile della loro attuazione;
- parteciperà alle riunioni per il controllo e la verifica di avanzamento delle attività;
- dovrà avere adeguate competenze e comprovata esperienza maturata su servizi analoghi per articolazione e complessità.

ART. 10 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO - CESSIONE DI CREDITI

1. E' vietata la cessione, anche parziale, del presente contratto.

2. E' ammesso il subappalto nei limiti di cui all'art. 105 D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. L'affidamento non autorizzato in subappalto costituisce motivo per la risoluzione del contratto nonché per il risarcimento di tutti i danni che potranno derivare per la ritardata esecuzione della fornitura e/o per l'eventuale maggior costo degli stessi rispetto a quello che si sarebbe verificato senza la decadenza dell'aggiudicazione. L'Impresa risponde direttamente all'Università Politecnica delle Marche dell'operato del subappaltatore ed è l'unica responsabile dell'esecuzione delle opere

subappaltate, sollevando la stazione appaltante da qualsiasi eventuale pretesa del subappaltatore.

3. Per le cessioni dei crediti si applica l'art. 106, co.13 D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. 11 - STIPULA DEL CONTRATTO

1. Le condizioni offerte dall'affidatario sono per lui vincolanti a tutti gli effetti contrattuali. La presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del capitolato da parte dell'affidatario equivalgono a dichiarazione di:

- perfetta conoscenza ed incondizionata accettazione della legge, dei regolamenti e di tutte le norme che regolano espressamente la materia, oltre che del contenuto del presente capitolato;
- accettazione delle attività oggetto del presente affidamento.

2. Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica nelle forme e nei modi previsti dalla piattaforma telematica di MEPA. L'affidatario dovrà presentare, entro il termine previsto in sede di gara per la stipula del contratto, la documentazione prevista nel presente capitolato e nel disciplinare di gara. Ove non provveda, ovvero provveda in modo non conforme, il Committente, con atto motivato, potrà procedere ad annullare l'aggiudicazione e, salvo motivate ragioni, potrà affidare l'appalto all'eventuale ulteriore offerente che segue nella graduatoria.

ART. 12 - RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Università si riserva la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell'art 109 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., con preavviso di almeno 2 (due) mesi decorrenti dalla data di ricezione, da parte dell'Appaltatore, della relativa comunicazione. L'Università si riserva inoltre di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'Appaltatore, nel caso in cui quest'ultimo non sia disposto a una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative. Il recesso opererà, previo invio di apposita comunicazione, con un preavviso non inferiore a 15 giorni. Nelle suddette ipotesi l'Università resta obbligata al pagamento di quanto effettuato alla data in cui il recesso ha efficacia; con tale pagamento l'Appaltatore si ritiene soddisfatto di ogni suo avere e dichiara sin d'ora che non avrà altro a pretendere per qualsiasi titolo e in particolare per l'anticipato scioglimento del rapporto contrattuale.

2. Il contratto si intende risolto di diritto in caso di cessazione dell'attività da parte dell'affidatario.

3. Fermo quanto previsto da altre disposizioni di legge, qualora nei confronti dell'affidatario sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'articolo 3, della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati all'appalto, nonché per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, il responsabile del procedimento procede alla risoluzione del contratto.

4. In relazione al disposto dell'art. 1456 c.c. il contratto si risolve nei casi di inadempimento delle seguenti obbligazioni:

- a) mancato inizio dell'affidamento alla data stabilita;
- b) violazione delle norme che disciplinano il subappalto;
- c) interruzione non motivata dell'appalto;
- d) in caso di deficienze o abusi ripetuti che rendano impossibile la regolare prosecuzione dell'appalto. In tale ultimo caso l'affidatario verrà preventivamente diffidato ai sensi dell'art. 1454 c.c..

5. Per qualsivoglia altro inadempimento non espressamente contemplato nei precedenti paragrafi si farà luogo alla risoluzione del contratto ai sensi di legge.

6. Qualora si riscontri l'insorgere di uno dei casi di risoluzione sopra specificati, l'Amministrazione appaltante notificherà all'affidatario l'addebito, con invito a produrre le proprie deduzioni entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica. Dopo tale data, in mancanza di controdeduzioni ritenute valide, il contratto sarà risolto di diritto.

7. Nel caso di risoluzione, l'affidatario ha diritto soltanto al pagamento di quanto regolarmente eseguito, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

8. Trovano applicazione gli articoli da 1453 a 1462 del Codice Civile nonché gli artt. 108 e 109 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

ART. 13 - VARIAZIONE O MODIFICA DELLA RAGIONE O DENOMINAZIONE SOCIALE

Le modifiche e le variazioni della ragione o denominazione sociale devono essere tempestivamente comunicate al RUP. La comunicazione deve essere corredata da copia dell'atto notarile con il quale la variazione è stata operata. In mancanza di tale documentazione, eventuali fatture pervenute con la nuova intestazione, nell'attesa, non saranno liquidate.

ART. 14 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai fini di cui alla legge 136/2010 e ss.mm.ii. riguardante la tracciabilità dei flussi finanziari, l'affidatario è tenuto:

a) ad utilizzare uno o più correnti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, per i movimenti finanziari relativi alla gestione del presente affidamento;

b) a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi di tali conti nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, entro sette giorni dalla loro accensione;

c) ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG assegnato dalla stazione appaltante, salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della Legge n. 136/2010;

d) a prevedere nei contratti che saranno sottoscritti con imprese a qualsiasi titolo interessate a servizi o forniture connessi con il presente affidamento, la clausola con la quale ciascuna di esse assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge, a pena di nullità assoluta dei contratti stessi;

e) se ha notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria da parte dei soggetti di cui alla precedente lettera c), a risolvere immediatamente il rapporto contrattuale con la controparte, informando contestualmente sia la stazione appaltante che la prefettura-ufficio territoriale del governo territorialmente competente.

2. Nel caso in cui si verifichi in contraddittorio con l'aggiudicatario l'inadempimento degli obblighi di cui all'art. 3 della citata Legge n. 136/2010, la stazione appaltante può procedere alla risoluzione del contratto sottoscritto dandone comunicazione all'affidatario tramite posta elettronica certificata.

ART. 15 - RINVIO NORMATIVO

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, l'appalto sarà regolato dalle norme contenute nel Codice Civile e dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

ART. 16 - FORO COMPETENTE

In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al Foro di Ancona.

Art. 17 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'Università Politecnica delle Marche ai fini della gara effettua il trattamento dei dati forniti dagli operatori economici, secondo le disposizioni dettate dal D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche nonché dalla normativa europea in materia di protezione dei dati personali, ed esclusivamente per le finalità connesse alla procedura e per l'eventuale successiva stipulazione e gestione del contratto. Il Titolare del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante dell'Ente – Prof. Sauro Longhi - Rettore pro-tempore dell'Università Politecnica delle Marche.

Il Fornitore verrà nominato all'avvio del servizio dal Committente con apposito atto negoziale, ai sensi dell'art. 28 e seguenti del Regolamento Europeo 2016/679, come responsabile esterno del trattamento dei dati in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente appalto. Responsabile per la protezione dei dati dell'Università Politecnica delle Marche è la Dott.ssa Rosalba Sacchettoni (email rpd@univpm.it; rpd@pec.univpm.it).

Art. 18 – RISERVATEZZA

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dall'Università Politecnica delle Marche.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare a terzi e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento dell'accordo stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo all'Università Politecnica delle Marche e al suo know-how.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire all'Università Politecnica delle Marche, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionate tutti gli atti ed i documenti alla stessa forniti dalla committente ed a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto.

Eventuali violazioni commesse dal Fornitore sulle disposizioni di cui al presente paragrafo saranno sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia.

Art. 19 - ADEMPIMENTI AL TERMINE DEL CONTRATTO

Il Fornitore è inoltre tenuto al termine del contratto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dalla piattaforma tutti i dati di proprietà dell'Università Politecnica delle Marche.

IBM Watson Campaign Automation

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Watson Campaign Automation è una piattaforma di marketing digitale che utilizza i dati del Cliente, gli approfondimenti analitici, automatizzando le interazioni tra diversi canali. L'offerta IBM Watson Campaign include le seguenti edizioni basate sulla soluzione ed i servizi associati alle esigenze del personale commerciale, per semplificare il processo di acquisto:

- IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition
- IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition
- IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition
- IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition
- IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition
- IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition
- IBM Watson Campaign Automation – Email Basics Edition

1.1 IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition

IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition fornisce al personale commerciale, con minori esigenze di volume, la possibilità di fornire interazioni digitali personalizzate con più alti tassi di conversione. IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. La presente offerta di Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Invio di messaggi e-mail: creazione, test, ed invio di contenuti dinamici via e-mail, che consentono di distribuire messaggi specifici a ciascun cliente.
- Invio di messaggi Mobile Push: consegna di messaggi personalizzati, combinando i dati delle app per dispositivi mobili con informazioni di tipo 'rich' del profilo del consumatore.
- Profili del cliente: raccolta dei dati complessivi del cliente in un database di marketing e utilizzo di tali dati per condurre campagne automatizzate e comunicazioni personalizzate.
- Automazione dei programmi: creazione di campagne di marketing su tutti i canali, attraverso un'area di lavoro visiva che automatizza l'invio di singoli messaggi e/o la promozione di campagne basate sul comportamento.
- Creazione di segmenti: utilizzo dei dati riguardanti il comportamento, il profilo, le preferenze e altro, per eseguire query e circoscrivere il pubblico di destinazione del Cliente. Facoltativamente, integrare queste query di segmentazione con le strategie di marketing del Cliente per fornire un forte coinvolgimento, contenuti personalizzati per il pubblico di destinazione del Cliente.
- Email Insights: consente agli utenti di visualizzare in anteprima l'aspetto e le funzionalità della posta elettronica su diversi client di posta elettronica, tenere traccia dell'utilizzo del client di posta elettronica attraverso le mailing list contribuendo ad ottimizzare i programmi di posta elettronica in base ai dispositivi specifici e ai client di posta elettronica utilizzati dai Clienti. Email Insights include i componenti tecnologici forniti da Litmus.
- Journey Designer: strumento di progettazione visiva che consente al personale commerciale di collaborare per tracciare il percorso di un Cliente e condividerlo con tutto il team.
- Performance Insights: una funzione di reporting ed analisi utile per il personale commerciale per definire e misurare le prestazioni della loro campagna sui canali digitali.
- Programma di creazione dei contenuti: un editor intuitivo, basato su web che consente al Cliente di creare e modificare i contenuti nell'applicazione, con accesso veloce e diretto a funzionalità quali, ad esempio, il tracciamento dei link, la personalizzazione, i contenuti dinamici ed altro.

- Contenuti dinamici: creare messaggi direttamente all'interno del corpo del messaggio che sono pertinenti e specifici per ciascun Cliente, utilizzando un'interfaccia intuitiva diretta.
- Test A/B: inviare email di test per verificare l'oggetto, dagli elementi del nome o del contenuto; scoprire quale elemento ottiene la migliore risposta e inviare le email più performanti ai contatti.
- Condivisione Social: condivisione dei messaggi di email marketing sui siti di social network e produzione dei risultati dettagliati dei report.
- Moduli di avanzamento: ridurre l'abbandono dei moduli e creare un profilo dei contatti, nel corso del tempo, con moduli web di avanzamento che mostrano diverse domande ogni volta che un contatto visita un sito web o una pagina di destinazione.
- Tracciamento Elettronico dei Comportamenti: consente di controllare in che modo i contatti interagiscono online con il Cliente, utilizzando ad esempio il computer, le chat dal vivo, i pulsanti dei social network ed altro. Utilizzare questi eventi di tracciamento dei comportamenti web dei clienti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di misurazione del comportamento.
- Pagina di destinazione: accesso veloce e diretto per creare pagine specifiche per campagne e moduli web personalizzati. I domini personalizzati per le pagine di destinazione devono essere acquistati separatamente.
- Dati analitici comportamentali: manipolare i risultati della posta per identificare le tendenze e i segmenti di destinazione dei clienti; definire i segmenti dei clienti e selezionare le metriche per creare schede trasversali e report di tabella, e quindi manipolare i report aggiungendo o rimuovendo campi, modificando le metriche, classificando e ordinando le colonne.
- Report sulle campagne: creare informazioni aggregate e dettagliate della reportistica riguardanti le email inviate ai clienti. La reportistica delle metriche include le aperture, conversioni, supporti di tipo 'rich', inoltri e accesso dei dati relativi al flusso di clic.
- IBM Watson Campaign Automation Orientation è un pacchetto di base di formazione per IBM Watson Campaign Automation. Fornisce una descrizione di alto livello delle funzioni e funzionalità di Watson Campaign Automation insieme ad una introduzione al Modello di Coinvolgimento del Cliente. Il pacchetto di orientamento è incluso in un abbonamento iniziale a Customer Engagement Model e deve essere completato prima di avviare il servizio di 'onboarding' richiesto. Viene fornito come offerta self-service e include registrazioni video e basate su web.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- 10 (dieci) programmi attivi
- 50 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 600 mila Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno.
- Record di Database Illimitati
- 1 (Una) organizzazione
- 10 (dieci) mila Aperture di Email Insights al mese
- Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- 5 (cinque) domini per l'invio
- 1 (uno) dominio host cliente
- 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- supporto tecnico
- Moduli di formazione online

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

1.2 IBM Watson Campaign Automation – B2B Edition

IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition fornisce al personale commerciale, con minori esigenze di database, la possibilità di acquisire, qualificare e promuovere le trattative. IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition è disponibile tramite abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. La presente offerta di Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Tutte le funzionalità all'interno dell'offerta IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition
- Valutazione: valutazione di clienti e potenziali clienti in base a criteri di acquisto, dati socio economici e comportamenti quali le visite ai siti web, invio di moduli e interazione di messaggi o secondo componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. In base ai punteggi, le funzionalità di automazione del marketing instradano i clienti e i potenziali clienti su percorsi appropriati.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Sugar CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- b. 10 (dieci) programmi attivi
- c. 1 (uno) modello di valutazione
- d. Interazioni di Marketing Illimitate
- e. 10.000 Record di Database
- f. 1 (Una) organizzazione
- g. 10 (dieci) mila Aperture di Email Insights al mese
- h. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- i. 5 (cinque) domini per l'invio
- j. 1 (uno) dominio host cliente
- k. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- l. supporto tecnico
- m. Moduli di formazione online

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

1.3 IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition

IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition aiuta il personale commerciale a comprendere meglio il comportamento del cliente e a fornire interazioni personalizzate con tassi di conversione più elevati. L'abbonamento IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition è realizzato in base alle funzionalità offerte in Essentials Edition. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati, nonché un aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono inoltre più Interazioni di Marketing come parte della Standard Edition. La Standard Edition include tutte le funzionalità del pacchetto Essentials, oltre a quanto di seguito specificato:

- Social Audiences: applicazione di marketing relativa ai social media che consente ai clienti di inviare destinatari specifici e relativi annunci pubblicitari nelle reti di social media a destinatari specifici o simili, per scopi di marketing.
- Integrazione Customer Relationship Management (CRM): integrazione con i sistemi CRM di terzi, inclusi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Sugar CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 10 (dieci) Utenti Autorizzati per ciascuna organizzazione
- b. 5 (cinque) organizzazioni
- c. 20 (venti) programmi attivi
- d. 1 (uno) modello di valutazione

- e. 250 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 3 milioni di Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno.
- f. Record di Database Illimitati
- g. 5 (cinque) mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- h. 200 mila Aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- j. 5 (cinque) domini per l'invio
- k. 1 (uno) dominio host cliente
- l. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- m. Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- n. supporto tecnico
- o. Moduli di formazione online

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Marketing, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.4 IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition

IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition - aiuta il personale commerciale ad acquisire, presentare e promuovere le trattative, al fine di allineare meglio il marketing e le vendite alla crescita il fatturato. Questa edizione è realizzata in base alle funzionalità offerte in B2B Essentials Edition. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nella B2B Standard Edition, nonché l'aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono, inoltre, più record di database come parte di B2B Standard Edition. La B2B Standard Edition include tutte le funzionalità di B2B Essentials Edition e IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 10 (dieci) Utenti Autorizzati per ciascuna organizzazione
- b. 5 (cinque) organizzazioni
- c. 20 (venti) programmi attivi
- d. 5 (cinque) modelli di valutazione
- e. Interazioni di Marketing Illimitate
- f. 50.000 Record di Database
- g. 5 (cinque) mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- h. 200 mila Aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I Clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Database, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.5 IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition

IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition è realizzato in base alle funzionalità offerte in IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition con un incremento dei volumi di abbonamento. La Premium Edition include le titolarità per le funzionalità di pianificazione e definizione del budget offerte da Allocadia. Dispone anche delle funzionalità CRM (customer relationship management). Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nella Premium Edition, nonché l'incremento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono inoltre più Interazioni di Marketing come parte della Premium Edition.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 20 (venti) Utenti Autorizzati per ciascuna organizzazione
- b. 10 (dieci) organizzazioni

- c. Programmi attivi illimitati
- d. Record di Database Illimitati
- e. 750 mila Interazioni di Marketing al mese per un totale di 9 milioni di Interazioni di Marketing che possono essere utilizzate ogni anno.
- f. 25 mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- g. Modelli di Valutazione Illimitati
- h. 400 mila aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.
- j. 5 (cinque) domini per l'invio
- k. 1 (uno) dominio host cliente
- l. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- m. Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- n. supporto tecnico
- o. Moduli di formazione online

I clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Marketing, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.6 IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition

IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition è realizzato in base alle funzionalità offerte in IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition con un incremento dei volumi di abbonamento. La B2B Premium Edition include le titolarità per le funzionalità di pianificazione e definizione del budget offerte da Allocadia. Gli abbonati ricevono ulteriori Utenti Autorizzati nella B2B Premium Edition, nonché l'aumento dei volumi di utilizzo per l'automazione dei programmi, la valutazione e Email Insights. Gli abbonati ricevono, inoltre, più record di database come parte di B2B Premium Edition.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 20 (venti) Utenti Autorizzati
- b. 10 (dieci) organizzazioni
- c. Programmi attivi illimitati
- d. Interazioni di Marketing Illimitate
- e. 100.000 Record di Database
- f. 25 mila Eventi di Contatti di Destinatari 'Social' al mese
- g. Modelli di Valutazione Illimitati
- h. 400 mila Aperture di Email Insights al mese
- i. Anteprime di email illimitate. L'"anteprima di una email" viene registrata ogni volta che il Cliente invia un modello di email a questa funzionalità per visualizzarne l'anteprima.

I Clienti possono acquistare ulteriori volumi di Utenti, Interazioni di Database, Aperture di Email Insights e Eventi di Contatti di Destinatari 'Social'.

1.7 IBM Watson Campaign Automation – Email Basics Edition

IBM Watson Campaign Automation – Email Basics Edition fornisce al personale commerciale la possibilità di creare e inviare un grande volume di comunicazioni email con programmi di marketing digitale in anteprima. La Email Basics Edition è disponibile mediante abbonamento. Questo Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- Invio di messaggi e-mail: creazione, test, ed invio di contenuti dinamici via e-mail, che consentono di distribuire messaggi specifici a ciascun cliente. Inclusa l'esecuzione dei test A/B.
- Profili del cliente: raccolta dei dati complessivi del cliente in un database di marketing e utilizzo di tali dati per condurre campagne automatizzate e comunicazioni personalizzate.

- Creazione di segmenti: utilizzo dei dati riguardanti il comportamento, il profilo, le preferenze e altro, per eseguire query e circoscrivere il pubblico di destinazione del Cliente. Facoltativamente, integrare queste query di segmentazione con le strategie di marketing del Cliente per fornire un forte coinvolgimento, contenuti personalizzati per il pubblico di destinazione del Cliente.
- Performance Insights: una funzione di reporting ed analisi utile per il personale commerciale per definire e misurare le prestazioni della loro campagna sui canali digitali.
- Programma di creazione dei contenuti: un editor intuitivo, basato su web che consente al Cliente di creare e modificare i contenuti nell'applicazione, con accesso veloce e diretto a funzionalità quali, ad esempio, il tracciamento dei link, la personalizzazione, i contenuti dinamici ed altro.
- Contenuti dinamici: creare messaggi direttamente all'interno del corpo del messaggio che sono pertinenti e specifici per ciascun Cliente, utilizzando un'interfaccia intuitiva e diretta.
- Test A/B: inviare email per il test dell'oggetto, dagli elementi del nome o del contenuto; scoprire quale elemento ottiene la migliore risposta e inviare le email più performanti ai contatti.
- Condivisione Social: condivisione dei messaggi di email marketing sui siti di social network e produzione dei risultati dettagliati dei report.
- Pagina di destinazione: accesso 'point-and-click' per creare pagine specifiche per campagne e moduli web personalizzati.
- Report sulle campagne: creare informazioni aggregate e dettagliate della reportistica riguardanti le email inviate ai clienti. La reportistica delle metriche include le aperture, conversioni, supporti di tipo 'rich', inoltri e accesso dei dati relativi al flusso di clic.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. 5 (cinque) Utenti
- b. 1 (una) Organizzazione
- c. 5 (cinque) domini per l'invio
- d. 1 (uno) dominio host cliente
- e. 1 (uno) indirizzo IP per l'invio di messaggi
- f. Gli utenti che inviano più di 3 (tre) milioni di messaggi email all'anno hanno diritto a ricevere un indirizzo IP dedicato, diversamente sarà assegnato un indirizzo IP condiviso.
- g. supporto tecnico
- h. Moduli di formazione online

1.8 Ulteriori offerte

1.8.1 IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences fornisce al personale commerciale la possibilità di indirizzare i propri clienti utilizzando i social media pagati. I clienti che acquistano i Watson Campaign Automation Editions – Standard, B2B Standard, Premium or B2B Premium, sono autorizzati ad utilizzare i volumi di IBM Watson Campaign Automation Social Audiences. L'offerta Social Audiences può essere acquistata come prodotto a sé stante.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- Per i Clienti che hanno acquistato una delle IBM Watson Campaign Automation Standard Edition: 5.000 Eventi di Contatti al mese.
- Per i Clienti che hanno acquistato una delle IBM Watson Campaign Automation Premium Edition: 25.000 Eventi di Contatti al mese.
- I Clienti che acquistano l'offerta Social Audiences indipendentemente dalle offerte di abbonamento IBM Watson Campaign Automation Edition hanno l'opzione di acquistare in livelli di Cinque (5) Mila, 25 Mila, 100 Mila, 250 Mila, 500 Mila, Un (1) Milione, Due (2) Milioni e Cinque (5) Milioni di Eventi di Contatti.

1.8.2 IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning

IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning assiste il personale commerciale nella pianificazione e nella gestione del budget a disposizione con un'applicazione che si collega ai sistemi di

marketing, CRM (customer relationship management) ed ai sistemi finanziari. Questo Servizio Cloud si basa su Allocadia, un partner terzi di IBM, e può essere acquistato come prodotto autonomo o per essere utilizzato con IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation Engage o IBM Campaign. Le funzionalità includono:

- Pianificazione: creare e condividere i piani per allineare la strategia aziendale, prevedere il ROI e l'impatto del fatturato.
- Budget: creare e gestire budget globali in qualsiasi valuta senza difficoltà, fogli di calcolo scollegati sia globali, regionali o incentrati sul prodotto.
- Prestazioni: visualizzare, analizzare e ottimizzare la spesa; prendere decisioni più intelligenti quando si collegano piani e budget ai dati finanziari e di marketing del CRM.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- 5 (cinque) Utenti Autorizzati
- 1 (uno) Connector

IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Additional Users può essere acquistato se il Cliente richiede ulteriori Utenti Autorizzati oltre a quanto previsto con il servizio di base. IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Additional Connector può essere acquistato se il Cliente richiede ulteriori 'Connector' oltre a quanto previsto con il servizio di base.

1.8.3 IBM Watson Campaign Automation Engage

IBM Watson Campaign Automation Engage è una piattaforma di marketing digitale che supporta il marketing su tutti i canali e la gestione delle opportunità. Il Servizio Cloud utilizza i dati del Cliente ed i singoli comportamenti, raccolti da diverse fonti, per informare e gestire in tempo reale le interazioni personalizzate per conto del Cliente. Le funzionalità includono:

- a. creazione e distribuzione di messaggi: un editor basato sul web che consente agli utenti di creare e modificare i contenuti dei messaggi, e fornisce un accesso veloce e diretto alla traccia, alla personalizzazione ed ai contenuti dinamici dei link.
- b. Segmentazione avanzata: funzioni di segmentazione che consentono agli utenti di identificare i contatti sulla base dei dati riguardanti il loro comportamento, le loro preferenze e il loro profilo.
- c. Messaggistica Multi-Channel: invio di messaggistica integrata sulla campagna, attraverso diversi canali, quali e-mail, social network, web e dispositivi mobili. Engage include funzioni che assicurano l'integrazione dei punti di contatto del Cliente per permettere la trasmissione di un'esperienza coerente e personalizzata.
- d. Campagne automatizzate: utilizzo del software 'visual campaign builder' per la creazione di programmi di marketing, a partire da campagne con una semplice strategia a "goccia" fino a quelle complesse con svariati punti di contatto. Prevede l'invio automatico di messaggi quando un'opportunità va in direzione di una determinata azione o ne effettua una, utilizzando campagne promozionali basate su azioni individuali di ciascuna opportunità.
- e. Valutazione: classificazione dei clienti e di potenziali clienti in base a criteri di acquisto, caratteristiche socio-economiche e comportamenti quali le visite ai siti web, l'invio di moduli e l'interazione di messaggi o su componenti basati sul tempo quali la frequenza delle visite e la data dell'ultima visita. Quando i contatti raggiungono un determinato punteggio, le funzioni di automazione del marketing li instradano su percorsi appropriati.
- f. Tracciamento Web: consente di controllare come i contatti interagiscono online con il Cliente, ad esempio se utilizzano il computer, le chat dal vivo o i pulsanti dei social network, e utilizzare tali comportamenti per spostare un contatto in un programma di marketing o in un modello di valutazione comportamentale del Cliente.
- g. Pagine di destinazione e moduli web: progettazione e pubblicazione di pagine di destinazione e moduli web acquisendo le informazioni delle richieste che possono essere utilizzate per la creazione di pagine personalizzate.
- h. Reportistica: sono disponibili più di 80 report personalizzabili che coprono diversi canali di marketing, tra cui le campagne e-mail, i social network ed i dispositivi mobili.

- i. Tabelle relazionali: memorizzano più linee di dati inerenti ad acquisti, partecipazione agli eventi, alle attività ed associano tali dati ad un singolo record, fornendo una vista olistica del Cliente. I dati raccolti possono essere utilizzati per interrogazioni e per la segmentazione, per il contenuto dinamico e per la personalizzazione dei messaggi.
- j. Gestione opportunità B2B: consente di gestire e valutare le opportunità, ed utilizza l'automazione per promuoverle e far sì che l'impegno del Cliente per il marketing venga massimizzato.
- k. Social: consente alle organizzazioni di condividere messaggi e-mail di marketing sui siti dei social network e di produrre report sui risultati, effettuare o pianificare post in concomitanza dell'invio di e-mail e di inserire un link in una pagina "invia ad un amico" oppure di inserire un modulo "invia ad un amico" nel corpo del messaggio.

Un abbonamento Watson Campaign Automation Engage include cinque (5) domini di invio ed un (1) dominio host con marchio personalizzato e fino a dieci ambienti.

1.8.4 IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile

IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile consente al Cliente di raccogliere i dati dalle applicazioni del proprio smartphone e inviare le notifiche push (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, iPhone, iPad e Android). La funzionalità include la capacità di inviare notifiche push personalizzate con azioni che gestiscono le attività con l'applicazione per smartphone del Cliente. Viene fornito un SDK che consente all'applicazione di inviare le notifiche, registrare il dispositivo e inviare gli eventi a Watson Campaign Automation.

1.8.5 IBM Watson Campaign Automation WeatherFX

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition. IBM Watson Campaign Automation WeatherFX consente ai Clienti di utilizzare le segnalazioni di eventi meteorologici ricevute da The Weather Company come trigger per l'invio di comunicazioni personalizzate. Le segnalazioni di eventi meteorologici sono attualmente disponibili solo negli Stati Uniti e nel Regno Unito.

1.8.6 IBM Watson Campaign Automation Duplicate Message Send

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Premium Edition. Duplicate Message Send consente ad un Cliente di IBM Watson Campaign Automation Client di ricevere copie esatte di messaggi personalizzati inviati ai propri clienti per scopi normativi, di conformità, verifica o altri scopi di tracciabilità. Duplicate Message Send al momento si applica solo alla posta elettronica. Questa offerta è disponibile come abbonamento e fornisce l'invio illimitato di messaggi duplicati.

1.8.7 IBM Watson Campaign Automation Additional Scoring

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition. Additional Scoring offre la possibilità di aggiungere modelli di valutazione aggiuntivi oltre a quelli inclusi nella IBM Watson Campaign Automation Edition. Ulteriori modelli di valutazione possono essere richiesti in base alle esigenze tramite il team addetto al provisioning IBM Watson Campaign Automation. Ulteriori modelli possono essere implementati in numeri specifici in base all'uso più efficace della funzionalità di valutazione e in base alle esigenze del Cliente.

1.8.8 IBM Watson Campaign Automation Additional Programs

Questo servizio offre le seguenti funzionalità agli abbonati di IBM Watson Campaign Automation – Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Essentials Edition, IBM Watson Campaign Automation – Standard Edition, IBM Watson Campaign Automation – B2B Standard Edition. Additional Programs offre la possibilità di aggiungere programmi attivi aggiuntivi oltre a quelli inclusi nella IBM Watson Campaign Automation Edition. Ulteriori programmi attivi possono essere richiesti in base alle esigenze tramite il team addetto al provisioning IBM Watson Campaign Automation. Ulteriori programmi

possono essere implementati in numeri specifici in base all'uso efficace della funzionalità dei programmi e in base alle esigenze del Cliente.

1.8.9 IBM Watson Campaign Automation Additional IP Address

Questa offerta rappresenta il canone annuale per un indirizzo IP aggiuntivo.

1.8.10 IBM Watson Campaign Automation Citrix Integration

Questo servizio fornisce la funzionalità del prodotto IBM Watson Campaign Automation da utilizzare con un'istanza dei prodotti Citrix GoToWebinar. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale Engage. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze Citrix.

1.8.11 IBM Watson Campaign Automation CRM Integration

Questo servizio consente al Cliente di stabilire la sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (Client relationship management) disponibili commercialmente come, ad esempio, Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e IBM Watson Campaign Automation. L'integrazione si limita ad un'istanza del sistema CRM ed un database IBM Watson Campaign Automation. Questa offerta non include l'integrazione con Scribe. Se questo tipo di integrazione è necessaria, utilizzare l'offerta IBM Watson Campaign Automation CRM Integration with Scribe.

1.8.12 IBM Watson Campaign Automation CRM Integration with Scribe

Consente al Cliente di stabilire la sincronizzazione dei dati tra determinati sistemi CRM (customer relationship management) disponibili commercialmente e IBM Watson Campaign Automation. L'integrazione si limita ad un'istanza del sistema CRM ed un database IBM Watson Campaign Automation. IBM Watson Campaign Automation CRM Integration with Scribe si basa o integra la tecnologia di terze parti fornita da Scribe.

1.8.13 IBM Watson Campaign Automation Inbox Monitoring

Questo servizio consente ai Clienti di effettuare una misurazione generale del traffico della casella di posta verso i grandi ISP (Internet Service Provider) e gli Inbox Provider su più regioni.

1.8.14 IBM Watson Campaign Automation Multi-Factor Authentication

Questa offerta fornisce la funzionalità per supportare l'uso di un codice di autenticazione come requisito di accesso secondario, in aggiunta alla combinazione nome utente e password, per consentire l'accesso all'account IBM Watson Campaign Automation attraverso un browser.

1.8.15 IBM Watson Campaign Automation Transact Magento Integration

Questo servizio consente di instradare le relative email transazionali, generate da un'istanza di Magento tramite il servizio email transazionale IBM Watson Campaign Automation Transact. È richiesta inoltre una licenza per Magento che il Cliente deve acquistare separatamente dal fornitore.

1.8.16 IBM Watson Campaign Automation Web Analytics Integrations

Questo servizio fornisce l'integrazione tra IBM Watson Campaign Automation (una Org) ed uno dei seguenti sistemi analitici web: IBM Digital Analytics o Adobe Omniture.

1.8.17 IBM Watson Campaign Automation WebEx Integration

Questo servizio fornisce la funzionalità del prodotto IBM Watson Campaign Automation da utilizzare con un'istanza di Cisco WebEx. Questa integrazione importa ogni giorno la sessione di partecipanti e i dati del profilo in una Tabella Relazionale di IBM Watson Campaign Automation. Il Cliente deve acquistare separatamente le rispettive licenze WebEx.

1.8.18 IBM Watson Campaign Automation Transact

Questo servizio offre la possibilità di fornire messaggi transazionali in tempo reale, uno a uno, con marchio personalizzato, generati da trigger presenti nelle email, nei moduli web, nelle pagine di destinazione (landing page) o nelle televendite. IBM Watson Campaign Automation Transact è un'architettura di invio dedicata, progettata per le esigenze uniche dei messaggi transazionali o attivati, quali ricevute, notifiche, avvisi, itinerari e così via. Può essere collegato ad un sistema in-house di messaggi di attivazione. Nel prodotto sono inclusi un indirizzo IP ed un dominio personalizzato, il tracciamento dell'invio dei link e dei messaggi, la gestione dei messaggi rifiutati e delle risposte, il tracciamento riguardante la distribuzione, l'attività e le metriche di consegna dei messaggi.

- I Clienti che sottoscrivono l'abbonamento alle edizioni Watson Campaign Automation B2B Essentials, B2B Standard o B2B Premium, devono inoltre ottenere le titolarità per **IBM Watson Campaign Automation Transact Messages**.

1.9 Offerte Servizio di Setup

- **IBM Watson Campaign Automation Light Onboarding Services**
Questo servizio è una combinazione di provisioning e formazione che è stata progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno delle offerte Watson Campaign Automation Standard e Essentials. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 15 ore ed è obbligatorio con un abbonamento iniziale all'offerta Watson Campaign Automation. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- **IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Services**
Questo è un servizio di formazione progettato per consentire agli utenti di configurare e utilizzare l'offerta IBM – Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning. Questo servizio fornito in remoto è richiesto con l'acquisto dell'offerta IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Additional Users. Un consulente dei servizi di formazione viene assegnato per guidare le organizzazioni nell'utilizzo dei report migliorati e nella personalizzazione dei dashboard attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web.
- **IBM Watson Campaign Automation Onboarding Services**
Questo servizio è una combinazione di provisioning e formazione progettata per consentire agli utenti di configurare e utilizzare le offerte all'interno delle offerte Watson Campaign Automation – Premium Edition. Questo servizio fornito in remoto offre fino a 30 ore ed è obbligatorio con un abbonamento iniziale all'offerta IBM Watson Campaign Automation – Premium Edition. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per guidare i clienti attraverso il processo di 'onboarding' che viene fornito attraverso una serie di riunioni in remoto e sessioni di formazione registrate basate su web. I servizi di 'onboarding' includono il provisioning, la configurazione e il setup, la formazione e D & R.
- **IBM Watson Campaign Automation Mobile Onboarding Services**
Questo servizio è un'offerta opzionale per gli abbonati IBM Watson Campaign Automation che scelgono di sfruttare la funzionalità Mobile Push. Questa offerta fornisce fino a 35 (trentacinque) ore di servizi in remoto che comprendono attività quali il setup, la consulenza, l'implementazione iniziale delle notifiche push e il test di accettazione. Questo servizio di 'onboarding' è disponibile anche per gli abbonati alle edizioni Standard e B2B Standard.
- **IBM Watson Campaign Automation IP Reputation Warm Up**
Questo servizio prevede fino a un'ora di chiamata di strategia con un esperto di posizionamento, fino a 25 ore di servizi forniti da remoto, in un periodo di 30 giorni, per eseguire l'incremento graduale del traffico ("ramp-up") di un singolo indirizzo IP utilizzato da IBM Watson Campaign Automation e un'ora di chiamata di debriefing con un esperto di posizionamento. Sono previste fino a due e-mail non critiche e non sensibili all'orario, allo scopo di incrementare la reputazione (è necessario l'utilizzo di contenuto di gestione della posta adatto all'HTML autosufficiente). Questo servizio non garantisce l'inserimento nella white list o il ramp-up dell'indirizzo IP, poiché ciò dipende da molti fattori esterni.
- **IBM Watson Campaign Automation Add On Domain**
Questo servizio aggiorna l'ambiente del Servizio Cloud affinché questo utilizzi un'ulteriore Identità Accreditata in aggiunta a quelle fornite con IBM Watson Campaign Automation.
- **IBM Watson Campaign Automation Add On Organization**
Questo servizio fornisce un'ulteriore organizzazione IBM Watson Campaign Automation (il setup di un ambiente indipendente su Engage, di solito per aggiungere un'ulteriore società o reparto).
- **IBM Watson Campaign Automation Deliverability Consultation**
Questo servizio aiuta i Clienti ad individuare e implementare le procedure ottimali di email marketing e di posizionamento con IBM Watson Campaign Automation. Questo servizio fornito in remoto offre

fino a 22 ore di consulenza. Un consulente del posizionamento viene assegnato per gestire i clienti e fornire strategie specifiche che possono essere applicate direttamente ai modelli di invio attivi.

- **IBM Watson Campaign Automation ISP Delivery Investigation**
Questo servizio fornisce i suggerimenti per le procedure ottimali specifiche per le esigenze del Cliente e personalizza l'ISP identificato del Cliente. Questi servizi erogati da remoto forniscono fino a 5 (cinque) ore e sono limitati alla ricerca di non oltre due IP dedicati e un ISP.
- **IBM Watson Campaign Automation Product Consulting Bronze**
Questo servizio prevede fino a 75 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato del Servizio Cloud. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Product Consulting Silver**
Questo servizio prevede fino a 175 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato del Servizio Cloud. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Product Consulting Gold**
Questo servizio prevede fino a 300 ore di consulenza remota sul prodotto e di tipo tecnico, la descrizione delle procedure ottimali ed una guida all'utilizzo consigliato del Servizio Cloud. Si potranno trattare argomenti quali il rilevamento, lo sviluppo della pianificazione del progetto e delle risorse, la consulenza, la pianificazione e la progettazione dell'integrazione, la gestione della documentazione e del progetto come concordato con il Cliente. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Managed Services Bronze**
Questo servizio fornisce fino a 50 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna Standard per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 6 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Managed Services Silver**
Questo servizio fornisce fino a 150 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna Standard per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.
- **IBM Watson Campaign Automation Managed Services Gold**
Questo servizio fornisce fino a 250 ore di servizi gestiti forniti in remoto, quali l'importazione degli elenchi e della posta, la gestione della segmentazione, la creazione del modello di valutazione, la preparazione e la configurazione degli asset, lo sviluppo della campagna, la reportistica ed altre attività interne al prodotto effettuate per conto del Cliente. La consegna Standard per i servizi gestiti è di 5 giorni lavorativi per singoli eventi standard di invio della posta. Alcune attività possono richiedere cicli di produzione più lunghi. Questo servizio deve essere utilizzato entro 12 mesi dall'acquisto.

1.10 Offerte dei Servizi Continuativi

- **IBM Watson Campaign Automation AVP OnePoint Premium Support**

Questo servizio è un servizio in abbonamento fornito da remoto. Ciascun Impegno fornisce ai Clienti una risorsa designata del supporto tecnico in incrementi di dieci (10) ore al mese. Questa risorsa del supporto tecnico lavorerà con i Clienti per gestire i problemi, consigliare azioni preventive e aiutare nella risoluzione dei problemi. I servizi di supporto personalizzati includono: manutenzione proattiva, linee guida specifiche per un settore e attività del Cliente e ottimizzare la produttività con l'offerta. Questo servizio viene eseguito simultaneamente con l'abbonamento di Watson Campaign Automation e le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.
- **IBM Watson Campaign Automation Partner Standard Ongoing Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono stabilire basi e procedure solide. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente IBM. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come orientamento strutturato continuativo facilitato da un consulente IBM. Il servizio ha una durata massima di 4 ore al mese.
- **IBM Watson Campaign Automation Partner Premium Ongoing Services**

Questo servizio è rivolto ai Clienti self-service nei mercati emergenti o mid-market che intendono accelerare le proprie capacità e competenze di email marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che funziona con un consulente IBM. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente IBM. Il servizio ha una durata massima di 7 ore al mese.
- **IBM Watson Campaign Automation Partner Ongoing Services**

Questo servizio sarà eseguito da un consulente IBM per abilitare i partner. L'intento è quello di fornire le linee guida del prodotto che consentiranno di accelerare l'adozione delle funzionalità e procedure di automazione del marketing. Questa offerta è un programma di 12 mesi che include le ore assegnate per fornire assistenza ai partner sui progetti del Cliente. Non è pensato per il lavoro progettuale ma come linee guida e servizi di formazione continuativi e strutturati, facilitati da un consulente IBM. Il servizio ha una durata massima di 12 ore all'anno.
- **IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile Ongoing Advisory Services**

Questo servizio fornisce fino a 15 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono.
- **IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile Ongoing Standard Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 30 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a due ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, fino a 5 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva.
- **IBM Watson Campaign Automation Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services**

Questo servizio offre una combinazione dei seguenti servizi: fino a 40 ore (numero totale di ore all'anno) di domande e risposte tramite email o telefono, fino a quattro ore di cicli di test all'anno per l'accettazione dell'implementazione delle notifiche push, risposte alle priorità dei ticket di assistenza, fino ad un massimo di due ore, (numero totale di ore all'anno) di supporto per consigli sul marketing stagionale, fino a 10 ore (numero totale di ore all'anno) per istruzioni sull'utilizzo della console e sulla strategia push complessiva, riunioni settimanali opzionali di 30 minuti per l'orientamento sugli indicatori chiave delle prestazioni e sugli obiettivi di breve e lungo periodo delle applicazioni/notifiche push.

2. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente.

Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica di una o più Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

IBM Watson Campaign Automation Engage

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1412721510216>

IBM Watson Campaign Automation Social Audiences

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CF6D6EF01C9111E69AAAC4D0C72C126B>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

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

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato 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 le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 20 percento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 99,95%	2%
Inferiore al 99,00%	5%
Inferiore al 98,00%	10%
Inferiore al 99,00%	20%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, 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.

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, un sistema di supporto online, Live Chat e telefonicamente. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Accesso" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso rappresenta il diritto di utilizzare il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità per l'Accesso al fine di utilizzare il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Dispositivo indirizzabile" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Dispositivo indirizzabile è un dispositivo in cui è installata un'applicazione che può essere indirizzata mediante il Servizio Cloud. Ciascuna installazione dell'applicazione che è possibile indirizzare mediante il Servizio Cloud è considerata un Dispositivo Indirizzabile. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Dispositivi Indirizzabili documentati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- "Connessione" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo per il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- "Record di Database" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Record di database è costituito da un insieme di campi all'interno di un database, correlati ad una singola entità ed accessibili come una singola unità. Ciascuna titolarità "Migliaia di record di database" rappresenta un migliaio di record di database. È necessario ottenere sufficienti titolarità "Migliaia di Record di Database" a coprire il numero totale di Record di database elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Messaggio Elettronico" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Messaggio Elettronico è una comunicazione elettronica gestita o elaborata dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Messaggi Elettronici gestiti o elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- "Evento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine.

Quando si acquisiscono le titolarità "Evento", quanto di seguito specificato deve essere conteggiato come un Evento:

(1) Interazione di Marketing:

Un'Interazione di Marketing è un punto di contatto/comunicazione in entrata o in uscita. Esempi di queste comunicazioni sono i messaggi email, i 'mobile push', i messaggi dell'applicazione di un dispositivo, il contenuto visualizzato nei browser, la social impression e i destinatari di un annuncio pubblicitario. Tali interazioni possono essere relative a visitatori anonimi o noti o ai clienti.

(2) Apertura di Email Insights:

Le Aperture di Email Insights vengono registrate ogni volta che il destinatario di un'email riceve una email dal Cliente e il destinatario dell'email la apre.

(3) Contatto:

Il Contatto è l'Evento associato mediante l'invio di un ID contatto con la funzionalità 'Social Audiences' ad una piattaforma social corrispondente.

- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Identità accreditata" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Identità Accreditata è una combinazione di un indirizzo IP e/o Dominio utilizzato per migliorare la distribuzione di email. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Identità Accreditate create per il Cliente all'interno del Servizio Cloud.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato. In base all'offerta di base del Servizio Cloud selezionato, il corrispondente servizio di setup obbligatorio fornirà al Cliente l'utilizzo dell'offerta di Servizio Cloud selezionato. I servizi di setup disponibili sono i seguenti:

- IBM Watson Campaign Automation Light Onboarding Services
- IBM Watson Campaign Automation Onboarding Services
- IBM Watson Campaign Automation Mobile Onboarding Services

Il seguente servizio di setup sarà addebitato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione quando vengono ordinate le titolarità Utente Autorizzato per IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Additional Users:

- IBM Watson Campaign Automation Budget and Expense Planning Services

I servizi di setup scadono a 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

Il Cliente dovrà corrispondere l'ammontare della fattura posticipata a scadenza mensile per i corrispettivi di sovrapprezzo, in base alla tariffa di sovrapprezzo specificata nella PoE, dopo che è stato raggiunto l'aggregato totale. Tali corrispettivi di sovrapprezzo saranno esigibili in base ai corrispettivi mensili della titolarità.

Se il Periodo di Abbonamento è superiore a 12 mesi, il totale aggregato del numero di titolarità sarà calcolato su 12 periodi di misurazione mensili. Il totale aggregato sarà reimpostato su zero al termine del 12esimo periodo di misurazione mensile. I corrispettivi di sovrapprezzo per i successivi 12 periodi di misurazione mensili non saranno esigibili finché l'utilizzo effettivo dell'interazione non supererà il numero totale di interazioni autorizzate aggregato per questi 12 periodi di misurazione mensili.

Per i clienti che utilizzano i periodi di incremento, ciascun periodo viene trattato allo stesso modo del periodo di abbonamento con l'applicazione degli stessi principi.

Se il Periodo di Abbonamento è inferiore a 12 mesi o rimane un numero inferiore a 12 periodi mensili in un Periodo di Abbonamento, il numero di titolarità mensili rimanenti in un abbonamento sarà utilizzato per il numero totale di interazioni autorizzate aggregato.

a. Esempio 1:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di 12 mesi e ha acquistato 10 ulteriori Utenti Autorizzati in base alla titolarità IBM Watson Campaign Automation AddOn Authorized User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del Periodo di Abbonamento di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo del mese successivo sarà fatturato con scadenza posticipata fino al termine del Periodo di Abbonamento.

b. Esempio 2:

Il Cliente ha un Abbonamento per un Periodo di tre anni e ha acquistato 10 ulteriori Utenti Autorizzati tramite la titolarità di IBM Watson Campaign Automation AddOn Authorized User. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi, il mese successivo al Cliente verrà fatturata la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo fino al termine del periodo di 12 mesi. Alla fine di ciascun periodo di 12 mesi, il calcolo dell'utilizzo sarà reimpostato. Se il Cliente attiva più di 10 Utenti Autorizzati prima del termine del periodo di 12 mesi successivo, il mese successivo al Cliente verrà fatturata la quantità in eccesso e tutto l'utilizzo dei mesi successivi sarà fatturato con scadenza posticipata fino a quando non sarà reimpostato il conteggio oppure fino al termine del Periodo di Abbonamento rimanente.

5.4 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

Il Cliente può utilizzare IBM Watson Campaign Automation Essentials Edition, Standard Edition e Premium Edition misurati da 1.000 Eventi, IBM Watson Campaign Automation B2B Essentials Edition, B2B Standard Edition, B2B Premium Edition misurati in incrementi di 10.000 Record di Database e IBM Watson Campaign Automation AddOn Email Insights Opens misurato in incrementi di 100.000 Eventi in base alla formula 'pay per use'. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per la quantità di Eventi o Record di Database, quando applicabile, utilizzati ogni mese in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

5.5 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Elenco dei contatti

Il Cliente non utilizzerà con il Servizio Cloud alcun elenco dei contatti che contenga persone a cui non è stato concesso di essere incluse in tale elenco allo scopo di ricevere le comunicazioni da parte del Cliente, a meno che il Cliente non abbia in corso rapporti commerciali o relazioni personali con tali persone. L'utilizzo di elenchi o di dati generati tramite le procedure di marketing delle consociate, in tutti i casi, è espressamente vietato. Al Cliente viene richiesto di inserire un meccanismo valido di recesso in ciascun messaggio.

7.4 Divieto di rivendita

Il Cliente non potrà rivendere o fornire l'accesso al Servizio Cloud a terze parti (che non siano i dipendenti o i fornitori che lavorano per conto del Cliente) senza una precedente autorizzazione scritta da parte di IBM.

7.5 Notifiche 'Mobile Push'

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

Il calcolo delle Interazioni di Marketing relative alle notifiche 'mobile push' includeranno il numero di notifiche 'mobile push' inviate ai dispositivi che hanno scelto di eliminare le notifiche 'mobile push' e il numero di notifiche 'mobile push' inviate ai dispositivi dopo che l'applicazione è stata disinstallata. IBM

utilizzerà periodicamente i servizi di feedback Apple e Google e aggiornerà le notifiche push inviate in base alle disinstallazioni. Il Cliente è responsabile della definizione del volume di abbonamento per le Interazioni di Marketing che include le notifiche push.

7.6 Messaggi Duplicati

Invio Messaggi Duplicati è un'ulteriore funzionalità dell'abbonamento abilitata a livello di organizzazione. Un Cliente abbonato può attivare o disattivare la funzione. Gli indirizzi email inseriti dal Cliente per ricevere il messaggio duplicato saranno inseriti come indirizzi Ccn e non saranno visibili ai destinatari dell'email del Cliente. I destinatari del messaggio duplicato del Cliente sono modificabili.

Se l'email duplicata non può essere consegnata all'indirizzo email Ccn, IBM non sarà in grado di inviare nuovamente l'email duplicata.

7.7 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue ("Periodo di Conservazione dei Dati"):

- Database (elenchi dei contatti) e modelli: 450 giorni dall'ultima volta in cui sono stati utilizzati (database e modelli utilizzati attivamente vengono conservati a tempo indeterminato mentre il servizio è attivo).
- Messaggi, documentazione accessoria utilizzata nei messaggi (ad esempio, grafici, immagini, documenti e modelli) e dati di tracciamento clic delle email: 450 giorni dalla data in cui il messaggio viene inviato.
- Tracciamento web per visitatori conosciuti o autenticati: 180 giorni
- Tracciamento web per visitatori anonimi: 30 giorni (i record possono essere convertiti in "conosciuto" se l'identità dell'utente diventa conosciuta entro 30 giorni).
- Comportamenti universali: 180 giorni

Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo la cessazione o scadenza del Periodo di Abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutto il Contenuto fornito per essere utilizzato in relazione al Servizio Cloud.

Questi Servizi Cloud contengono il seguente software che non può essere utilizzato per intenti criminosi: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson, e packtag.

7.8 Versioni non in lingua inglese

Il Cliente comprende e accetta che al fine di accedere e utilizzare qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, potrà utilizzare la funzionalità della tecnologia di terzi fornita da translations.com, al fine di tradurre l'interfaccia utente. Quando si utilizza qualsiasi versione non in lingua inglese del Servizio Cloud, l'interfaccia utente del Servizio Cloud può passare i dati del Cliente e qualsiasi Contenuto accessibile attraverso l'interfaccia utente del Servizio Cloud decriptato tramite i sistemi translations.com dedicati al Servizio Cloud per lo scopo di tradurre l'interfaccia utente su richiesta del Cliente.

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: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Ulteriori Condizioni – Disposizioni Generali", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Versioni non in lingua inglese"

Firma e timbro del Cliente

Data:

IBM Watson Customer Experience Analytics

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM Watson Customer Experience Analytics* cattura, gestisce e analizza i dati del Cliente per fornire informazioni sul percorso e l'esperienza digitale dei clienti durante tutto il ciclo di vita dei clienti. IBM Watson Customer Experience Analytics include le seguenti edizioni e servizi basati sulla soluzione:

- IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition
- IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

I *riferimenti a IBM Watson Customer Experience Analytics senza un identificativo dell'edizione si applicano a tutte le edizioni.

1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- analisi digitale: per gestire il marketing digitale con dashboard e benchmark web e mobile, calcolare il ROI (Return on Investment) per ciascun canale di marketing, eseguire l'analisi ad-hoc sulle proprietà digitali e usare l'attività dei visitatori per informare e sviluppare piani di marketing mirati.
- Report di analisi digitale che è possibile adattare a cinque diversi settori industriali verticali: Contenuto, Contenuto/Commercio, Servizi Finanziari, Viaggi o Vendita al Dettaglio. Questi report possono essere ulteriormente personalizzati all'interno di viste che rappresentano variazioni dei report pronti all'uso. Il Cliente può creare report ad hoc per creare nuovi report rispetto ai dati di analisi digitale raccolti.
- Analisi dei percorsi: visualizzare i percorsi del cliente su tutti i dispositivi, canali e punti di contatto.
- Ricerca e replica sessioni: visualizzare le sessioni mobile e web catturate per conoscere e risolvere le difficoltà del cliente ed i problemi delle applicazioni.

Nel canone dell'abbonamento per questa offerta di Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- a. in base alla valutazione di IBM, al Cliente saranno forniti 50 (cinquanta) Client ID al fine di soddisfare le relative esigenze di analisi digitale. Client ID aggiuntivi, oltre ai 50 (cinquanta) forniti, sono soggetti ad ulteriori corrispettivi.
- b. 4 (quattro) finestre di attribuzione marketing a ritroso per ciascun Client ID. Il Cliente può regolare le impostazioni (durata della finestra e logica di attribuzione) per 3 (tre) finestre nonostante le impostazioni di una (1) delle finestre siano state fissate per la durata di un 1 giorno e in base alla logica di attribuzione dell'ultimo clic.
- c. IBM Digital Analytics Benchmark, quando applicabile, per Client ID.
- d. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange, quando applicabile, per Client ID.
- e. IBM Digital Analytics Export quando applicabile, per Client ID.
- f. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, quando applicabile, per Client ID. Può essere applicato un canone di migrazione.
- g. I "Dati del Report" memorizzati per ciascun Client ID includono report standard, report e dashboard specificati ad hoc che il Servizio Cloud elabora. Il Servizio Cloud archiverà i Report Explore del Cliente per ventisette (27) mesi continuativi. Questo 'roll-off' del report influirà anche sulle viste di report personalizzati. Nota: i dati ed i segmenti delle metriche del fatturato (Top Line Metrics) saranno conservati per la durata del Periodo di Abbonamento.

- h. Ottocento (800) giorni totali di dati dei report di analisi digitale.
- i. Due (2) giorni di conservazione di replica delle sessioni.

1.1.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Test Client IDs for digital analytics functionality

Al Cliente sarà fornito un totale di 1 (uno) Client ID per gli scopi di test in un ambiente di non-produzione (denominato Test Client ID). Il Cliente potrà richiedere ulteriori Test Client ID, fino a un massimo di dieci (10) per ciascun Cliente, contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. I Test Client ID sono limitati a 100.000 Chiamate Server al giorno. IBM può interrompere immediatamente la raccolta dei dati su un Test Client ID se riceve più di 100.000 Chiamate Server in un giorno. Poiché i Test Client ID sono solo a scopo di test, le funzionalità abilitate sono limitate e i dati raccolti ed elaborati per questi ID saranno conservati per un massimo di cinque (5) settimane. Il Cliente può accedere alla reportistica sui dati del Test Client ID tramite IBM Customer Experience Analytics. I dati di registrazione dei visitatori non sono disponibili nei report relativi a Test Client ID. I report dei test vengono disattivati e tutti i dati dei test vengono eliminati se si verifica una delle seguenti condizioni: (a) nessun utente accede al Test Client ID per trenta (30) giorni consecutivi o (b) nessun dato viene inviato al Test Client ID per trenta (30) giorni consecutivi. Dopo sei (6) mesi consecutivi di inattività, il Test Client ID sarà eliminato completamente.

1.1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials edition digital analytics functionality

Gli abbonati di IBM Digital Analytics il cui Periodo di Abbonamento immediatamente precedente era relativo a IBM Digital Analytics SD avranno accesso continuo alle funzionalità standard IBM Digital Analytics disponibili con IBM Digital Analytics SD fino a quando si verificherà per prima una delle seguenti situazioni (a) scadenza o cessazione dell'abbonamento del Cliente di IBM Watson Customer Experience Analytics o (b) ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics. Questo accesso continuo sarà effettuato tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics. I Clienti in possesso di titolarità di abbonamenti correnti per ulteriori Crediti di Report Explore, Segmenti del Report di Analisi Digitale o Finestre di Attribuzione (Windows Attributions) tramite parti esplicite di servizi aggiuntivi, avranno accesso continuo a tali funzionalità allo stesso livello di titolarità fino a quando non si verificherà per prima una delle seguenti situazioni (a) scadenza o cessazione dall'abbonamento del Cliente di IBM Watson Customer Experience Analytics o (b) ritiro dal mercato dell'offerta IBM Digital Analytics da parte di IBM. In particolare, i Segmenti del Report e le Finestre di Attribuzione supplementari rimarranno accessibili dall'interfaccia IBM Digital Analytics e i clienti saranno in grado di creare report illimitati definiti dall'utente mediante l'interfaccia utente IBM Watson Customer Experience Analytics.

Eventuali servizi aggiuntivi di Analisi Digitale precedentemente forniti su licenza (ad esempio, Digital Recommendations, LIVEmail, Digital Data Feed, ecc.) che il Cliente sceglie di mantenere nel relativo rinnovo contrattuale di Watson Customer Experience Analytics rimarranno come titolarità separate ma continueranno, inoltre, ad essere ininterrotti senza richiedere alcuna modifica dell'implementazione.

1.1.3 Funzionalità IBM Universal Behavior Exchange

IBM Universal Behavior Exchange è un prerequisito tecnico per IBM Watson Customer Experience Analytics. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://www-01.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=ibm-ubxprovision>.

1.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition include tutte le funzionalità, i Client ID dei Test, i dati dei report e la conservazione dei dati di Essentials, più i dati dei report sul comportamento e la conservazione dei dati:

- Analisi del Comportamento e dell'Usabilità: la reportistica sui dati relativi al comportamento e all'usabilità (mappe di calore) derivanti dalle applicazioni mobile e web, incluse le interazioni, le informazioni dei dispositivi e il contenuto degli utenti che vengono acquisiti e inviati al Servizio Cloud.
- Analisi delle difficoltà cognitive (Cognitive Struggle analytics): rileva automaticamente difficoltà e avvisi, apprende e consente al Cliente di adeguare le soglie sulle pagine di applicazioni mobile e web progettate dal Cliente.
- Trecentosessantacinque (365) giorni in totale di dati dei report sul comportamento.

- 7 (sette) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni.
- 30 (trenta) giorni in totale di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).

Nei canoni di abbonamento per la Standard Edition è incluso quanto di seguito indicato:

- IBM Tealeaf Customer Experience on Cloud
- IBM Tealeaf CX Overstat on Cloud

1.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition include tutte le funzionalità, i Client ID dei Test, i dati dei report e la conservazione dei dati della Standard Edition, più un incremento nella conservazione di dati e la seguente funzionalità:

- IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights: l'abbonamento fornisce l'accesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.
- 14 (quattordici) giorni in totale di conservazione dei dati di replica delle sessioni.
- 90 (novanta) giorni in totale di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).

1.4 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition

IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition è progettato per i professionisti di applicazioni per dispositivi mobili per autoimplementare le funzionalità relative al comportamento e all'usabilità delle funzionalità principali di Watson Customer Experience Analytics con le linee guida. Questa edizione, disponibile come abbonamento mensile, include quanto segue:

- Un Milione di Eventi CX al mese per ciascun IBM Watson Customer Experience Analytics Mobile Basics Edition acquistato.
- 5 (cinque) utenti autorizzati.
- 12 (dodici) mesi di dati dei report sul comportamento.
- 2 (due) giorni di conservazione di replica delle sessioni.
- 30 (trenta) giorni di conservazione dei dati sull'usabilità (mappe di calore).
- Autorizzazione per accedere ad un forum di Supporto.

Questo Servizio Cloud non include i crediti Service Level Agreement.

1.4.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability

La Basics Edition è ospitata in Germania. Se il Cliente desidera modificare i data center Basics Edition (una volta disponibile), è necessario acquistare una nuova titolarità e il Cliente è l'unico responsabile della migrazione delle proprie configurazioni. La migrazione dei dati Basics Edition tra data center non può essere effettuata.

1.5 Servizi Opzionali

1.5.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Session Replay Data Retention Extension

I servizi Session Data Retention Extension offrono al Cliente l'opzione di conservare elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Session Replay Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti alla conservazione dei dati della replica della sessione base di IBM Watson Customer Experience Analytics Essentials, Standard o Premium Edition:

- 7 (sette) giorni aggiuntivi
- 14 (quattordici) giorni aggiuntivi
- 21 (ventuno) giorni aggiuntivi
- 49 (quarantanove) giorni aggiuntivi
- 77 (settantasette) giorni aggiuntivi
- 105 (centocinque) giorni aggiuntivi

1.5.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Lifecycle Insights

L'abbonamento a IBM Watson Analytics Lifecycle Insights include l'accesso a IBM LIVEmail, IBM Lifecycle, IBM Digital Data Feed e IBM Multichannel Analytics.

a. IBM Digital Analytics Lifecycle

Una soluzione che consente ai Clienti di eseguire report che valutano se i visitatori del sito hanno raggiunto importanti traguardi (milestone) di impegno nel sito per un massimo di 400 (quattrocento) giorni.

b. IBM LIVEmail

Una soluzione che consente ai Clienti di creare segmenti di visitatori e inserire questi segmenti in un elenco di E-Mail Service Providers (ESP) certificati per eseguire campagne di email mirate.

c. IBM Digital Data Feed

Questo servizio fornisce una configurazione di data feed ed un modulo di attivazione distribuito all'interno dell'applicazione IBM Digital Analytics Export. Questo servizio consente al Cliente di specificare e pianificare direttamente un'esportazione giornaliera dei dati includendo i dati non formattati del Cliente disponibili nel Servizio Cloud. L'erogazione dell'esportazione dei dati è composta da più file (selezionati dal Cliente tramite l'interfaccia utente IBM Digital Analytics Export) di un formato definito che contengono informazioni specifiche su ogni pagina, prodotto, negozio, ordine, registrazione visualizzate dai Visitatori ed altre attività tracciate del giorno precedente.

d. IBM Digital Analytics Multichannel

Questo servizio fornisce tre (3) ulteriori soluzioni di importazione dei dati, come indicato di seguito:

- Importazione multicanale
- Importazione dei Campi di Registrazione dei Visitatori
- Importazione delle Estensioni dei Dati. Il numero di importazioni di Estensione dei Dati autorizzate per Client ID è specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

1.5.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Add-On

Questo Servizio Cloud è una soluzione cloud ibrida che fornisce ai Clienti l'opzione di inviare i propri dati relativi al traffico di rete al Servizio Cloud per ulteriori approfondimenti del Cliente. Questa soluzione supporta l'acquisizione passiva del traffico di rete per tutte le sessioni utente e consente al Cliente di configurare e valutare gli eventi che tracciano gli errori di rete e del server e monitorare i problemi delle prestazioni che hanno un impatto sull'esperienza dell'utente. Inoltre, i Clienti possono visualizzare in dettaglio le singole sessioni per valutare i dati di richiesta e risposta HTML al fine di capire la causa principale delle difficoltà del Cliente. Questa soluzione richiede ai Clienti di installare e mantenere un'impostazione ridotta dell'infrastruttura in sede necessaria per inviare il traffico di rete all'ambiente cloud.

Con questo Servizio Cloud è incluso quanto segue:

- 7 giorni solari di Acquisizione dei dati di rete continuativa.
- Applicazione di Acquisizione passiva per acquisire tutte le richieste e risposte dell'applicazione web.
- Applicazione di Trasporto Dati che elabora le richieste e i dati delle risposte, filtra o esegue la crittografia di dati sensibili e instrada i dati sull'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics.

1.5.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Capture Data Retention Extension

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente l'opzione per conservare alcuni elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato ed è disponibile nei seguenti incrementi, aggiunti al periodo di base di 7 giorni di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Network Capture Data:

- Ulteriori 7 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 14 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 14 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 21 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 21 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 28 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 49 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 56 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.

- Ulteriori 77 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 84 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.
- Ulteriori 105 giorni solari di storage continuativo di Acquisizione Dati della Rete per un massimo di 112 giorni totali di storage continuativo di Reportistica di Acquisizione Dati.

1.5.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector

Questo Servizio Cloud consente ai Clienti di inviare i dati di rete Akamai come, ad esempio, codici di errore, BOT e traffico nella cache a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Ciò incrementa i dati disponibili per Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics, per aiutare il Cliente a conoscere e migliorare l'esperienza dei propri utenti finali. Il Cliente deve essere un cliente Akamai esistente. Il numero di utenti che accedono a questo servizio è limitato dall'abbonamento base del Cliente a Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Nel canone di abbonamento di questo Servizio Cloud sono inclusi sette (7) giorni solari di Acquisizione Dati continuativa. Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. Una "Interazione" è definita come richiesta HTTP "Hit" ad un server Akamai per accedere ad un oggetto. La dimensione massima di un Akamai Hit è pari a 100 KB di dati trasmessi. Se la dimensione di un Akamai Hit supera i 100 KB, il numero totale della dimensione di un Akamai Hit sarà diviso per 100 KB, arrotondato al numero intero successivo, per determinare il numero totale di interazioni calcolato rispetto alle titolarità Milioni di Interazioni Mensili del Cliente. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare i suoi Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate.

1.5.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector Capture Data Retention Extension

Questo servizio offre al Cliente l'opzione di conservare determinati elementi di dati archiviati per un periodo di tempo prolungato. Capture Data Retention Extension è disponibile nei seguenti incrementi, aggiungendo sette (7) giorni solari alla Conservazione dei Dati Acquisiti (Capture Data Retention) dell'abbonamento base di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. Il Cliente deve avere lo stesso numero di giorni solari continuativi di Conservazione dei Dati Acquisiti (Capture Data Retention) per l'abbonamento base di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics e il componente aggiuntivo Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Akamai Connector.

- 7 giorni aggiuntivi
- 14 giorni aggiuntivi
- 21 giorni aggiuntivi
- 49 giorni aggiuntivi
- 77 giorni aggiuntivi
- 105 giorni aggiuntivi

1.5.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data Export Add-on

L'esportazione di sessioni fornisce la funzionalità di esportare le sessioni in base a criteri definiti. I Clienti possono esportare le sessioni in formati differenti in base ai relativi casi di utilizzo. I Clienti possono effettuare l'analisi dei dati utilizzando il download dei dati grezzi di sessioni Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics. In aggiunta, i Clienti possono facilitare la risoluzione di diversi casi d'uso che richiedono registrazioni a lungo termine delle interazioni online, in quanto i Clienti possono caricare nuovamente il file esportato in Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics UI per la replica della sessione. I Clienti possono pianificare, gestire e monitorare le attività di esportazione.

Nel canone dell'abbonamento per questo Servizio Cloud è incluso quanto di seguito indicato:

- la funzionalità di esportazione di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Data all'interno del periodo di conservazione di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics acquistato.
- Tre giorni solari aggiuntivi di conservazione dei dati esportati in IBM Cloud Object Storage. Il Cliente deve ottenere una capacità di memoria separata al fine di conservare i dati esportati più a lungo di 3 giorni aggiuntivi.
- Questo Servizio Cloud è autorizzato in base a Milioni di Interazioni Mensili. La dimensione dei dati esportati è definita come "Interazione" in cui la dimensione massima di un'Interazione dei dati esportati è di 20 MB. Le Interazioni che superano 20MB saranno arrotondate al successivo incremento di 20MB e saranno conteggiate nei Milioni di Interazioni Mensili totali del Cliente

autorizzati. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno calcolati qualora il Cliente dovesse superare i suoi Milioni di Interazioni Mensili totali autorizzate.

1.5.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Impression Attribution

Una soluzione che consente ai Clienti di tracciare le viste dei contenuti da parte di visitatori che non appartengono al sito web del Cliente per comprendere in che modo le impression di marketing (come ad esempio, banner pubblicitari a video, widget, video con aggregazione di notizie, micro siti, ecc.) , influiscano sulle conversioni nei loro siti web.

1.5.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics Retention Extension

Retention Extension offre al Cliente l'opzione di conservare alcune raccolte dati e report per un periodo di tempo prolungato:

- 12 mesi aggiuntivi di conservazione dei dati di Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, quando applicabile.
- 12 mesi aggiuntivi di conservazione dei report di Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics, quando applicabile.

1.5.10 Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive di IBM Digital Analytics

Le Finestre di Attribuzione Marketing Aggiuntive autorizzano un Cliente ad utilizzare un determinato numero di finestre di attribuzione marketing aggiuntive per la ricerca a ritroso oltre alla quantità predefinita inclusa nel Servizio Cloud. La quantità aggiuntiva di finestre di attribuzione marketing sottoscritta è calcolata complessivamente e non per ciascun Client ID. Una finestra di attribuzione marketing fornita a più Client ID viene calcolata come più finestre di attribuzione rispetto alla titolarità.

1.5.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Additional Client IDs for Digital Analytics

È possibile acquistare ulteriori Client ID oltre a quelli inclusi nell'abbonamento base, nei seguenti incrementi; 10, 20, 40, 80, 160, 320.

1.5.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations

Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations offre le seguenti funzionalità:

- automatizza ed ottimizza il processo di personalizzazione dei consigli sui prodotti sul sito Web del Cliente, nelle sue campagne email ed in altri canali di marketing.
- Il componente per la gestione delle regole aziendali consente al Cliente di affinare i consigli sul prodotto finale realizzati dagli algoritmi di affinità della soluzione.
- Il componente di test A/B incluso facilita l'esecuzione di 'split test' A/B/C & D per determinare il relativo impatto delle diverse strategie di offerta in relazione ai consigli sui prodotti hanno sulle conversioni dei visitatori del sito.

Il Cliente deve acquistare la titolarità per Watson Customer Experience Analytics come prerequisito per l'utilizzo di questo servizio.

1.5.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations Analytics Independent

Questo Servizio Cloud fornisce gli stessi servizi di Watson Customer Experience Analytics Product Recommendations, senza che sia necessario l'abbonamento a Watson Customer Experience Analytics Digital Analytics.

Nell'abbonamento per questo Servizio Cloud sono inclusi:

- Sulla base della valutazione effettuata da IBM, al Cliente verrà fornito un numero appropriato di Client ID (tra 1 e 10) per soddisfare le proprie esigenze.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- IBM Digital Analytics Import con i moduli di importazione dei dati standard (File di Definizione della Categoria, Report dei Prodotti Enterprise e Metriche di Previsione).

1.6 Servizi continuativi

1.6.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support

Watson Customer Experience Analytics – AVP OnePoint Premium Support è un servizio in abbonamento fornito da remoto. Ciascuna titolarità Impegno fornisce ai Clienti una risorsa di supporto tecnico designata in incrementi di dieci (10) ore al mese. La risorsa del supporto tecnico lavorerà con i Clienti per gestire i

problemi, consigliare azioni preventive e aiutare nella risoluzione dei problemi. I servizi di supporto personalizzati includono: manutenzione proattiva, linee guida specifiche per un settore e azienda del Cliente e ottimizzare la produttività con l'offerta. Questo servizio viene eseguito simultaneamente con l'abbonamento di Watson Customer Experience Analytics e le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.6.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Consevazione (16 ore)

Il servizio continuativo fornisce 16 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati e la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.6.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Consevazione (40 ore)

Questo servizio continuativo fornisce 40 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.6.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: ottenere il massimo dalla tua soluzione con un Esperto di Prodotto per la Conservazione (60 ore)

Questo servizio continuativo fornisce 60 ore al mese di servizi in remoto continuativi di best practice e di analisi. Il Servizio può essere acquistato per il numero di mesi rimanenti del periodo di abbonamento di Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics dalla data di acquisto. Include la configurazione dell'acquisizione dei dati, la convalida dei dati, la configurazione del report, l'indagine sull'esperienza del cliente, l'analisi dell'impatto aziendale, nonché i servizi di data science. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

1.7 Servizi forniti in remoto

1.7.1 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Assessment: creare un piano di assegnazione delle priorità per i miglioramenti dell'esperienza del cliente confrontando i KPI aziendali del Cliente con le prestazioni correnti

Questo servizio erogato da remoto fornisce 40 ore di servizi ponendo l'attenzione sul miglioramento dell'allineamento con gli obiettivi aziendali e dell'IT. Assegna la priorità degli errori del sito web in base all'impatto aziendale e fornisce la risoluzione preventiva degli errori. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.2 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione avanzata, distribuzione e consulenza sui prodotti (12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce 1.080 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per 12 mesi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 64 ore al mese per 12 mesi di servizi in remoto che includono la configurazione dell'acquisizione continuativa dei dati, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale e i servizi di scienza dei dati. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.3 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: consulenza, pianificazione e configurazione per l'integrazione di applicazioni mobili

Questo servizio erogato da remoto può essere aggiunto a uno qualsiasi degli Impegni di Servizi di Distribuzione o Analisi per fornire l'integrazione con una (1) Applicazione per dispositivi mobili. È possibile acquistare più parti se l'integrazione è richiesta per più Applicazioni per dispositivi mobili. Questo Servizio include 48 ore di servizi erogati in remoto che forniscono un setup Mobile SDK. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.4 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione di standard, distribuzione e consulenza sul prodotto (6 mesi e 12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce un pacchetto di setup esteso, un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 16 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 208 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Basic Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 304 ore di servizi combinando un pacchetto di setup esteso e il servizio continuativo di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.5 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: il passo successivo per migliorare l'esperienza del Cliente attraverso lo sviluppo, la pianificazione e la distribuzione di 1 caso d'uso completo

Questo servizio erogato da remoto distribuisce uno scenario di utilizzo end-to-end, incluso il project management, le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione dati personalizzate, ottimizzazioni, configurazioni avanzate/personalizzate SDK, configurazioni Replay per gli scenari di utilizzo definiti, convalida dei dati e 3 report analitici (Funnel Report, Customer Behavior Report, business Impact Report). Questo servizio fornisce 120 ore di servizi di implementazione forniti da remoto. Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.6 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Guidance: configurazione di standard, distribuzione e consulenza sul prodotto (6 mesi e 12 mesi)

Questo servizio erogato da remoto fornisce un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi disponibile per sei (6) o dodici (12) mesi di servizi. Il pacchetto di setup esteso fornisce 112 ore di servizi di implementazione estesi forniti in remoto, che include le estensioni e le configurazioni SDK per esigenze di acquisizione personalizzata dei dati, ottimizzazioni SDK, replica della configurazione (fino a 3 scenari di utilizzo), convalida dei dati e un report 'analisi dei problemi KPI noti'. Il pacchetto di best practice offre 80 ore di indagini fornite in remoto sull'esperienza del cliente e un'analisi dell'impatto aziendale. I servizi continuativi di best practice e di analisi forniscono 40 ore al mese per il periodo di servizi del Cliente di sei o dodici mesi forniti in remoto, che include la configurazione dell'acquisizione dei dati continuativa, la convalida dei dati e la configurazione dei report, l'indagine sull'esperienza del cliente e l'analisi dell'impatto aziendale.

- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 6 Months Service fornisce 432 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso, un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per sei mesi. Questo Servizio scade a 212 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.
- L'offerta Watson Customer Experience Analytics Behavioral Analytics Standard Deployment and Analytics 12 Months Service fornisce 672 ore di servizi, combinando un pacchetto di setup esteso,

un pacchetto di best practice, un servizio continuativo di best practice e di analisi per dodici mesi. Questo Servizio scade a 395 giorni dall'inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.7 IBM Watson Customer Experience Analytics Behavior Analytics Workshop: monitoraggio, individuazione e risoluzione di punti comuni di difficoltà dell'esperienza del cliente

Questo servizio erogato da remoto fornisce 16 ore di servizi che includono il monitoraggio proattivo in tempo reale di errori noti del sito e la creazione di avvisi e reportistica dei motori principali (top mover). Questo Servizio scade a 90 giorni dalla data di inizio dell'impegno, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.8 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: valutazione dei risultati di modifiche della creatività e del contenuto sul sito web del Cliente per indirizzare le future decisioni di progettazione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di analisi e consulenza in remoto per determinare l'impatto di una nuova architettura, di un miglioramento o di un'applicazione sul percorso, sul comportamento dei visitatori e sulle prestazioni generali del sito. Questa analisi dipende dalla disponibilità delle metriche e della reportistica necessarie all'interno di Watson Customer Experience Analytics nelle fasi precedenti e successive alla modifica del sito. Il Cliente deve fornire le condizioni preliminari da utilizzare nell'analisi durante la riunione di kick-off iniziale, includendo gli intervalli di date, le specifiche sulle modifiche apportate ed eventuali abilitazioni di tag/tracce necessarie per visualizzare tali modifiche all'interno dell'id specificato di Watson Customer Experience Analytics. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.9 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Assessment: aumentare le conversioni, il fatturato e la velocità della transazione con un percorso di controllo degli acquisti

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore delle seguenti attività: analisi generale per ottenere una più ampia comprensione delle prestazioni di conversione sul sito del Cliente, definizione delle baseline per le metriche principali delle prestazioni del sito, approfondimento dei comportamenti del visitatore e identificazione delle opportunità al fine di migliorare le prestazioni del sito nei punti di conversione significativi. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.10 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: creare più Clienti migliorando e ottimizzando il processo di conversione

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, l'istituzione di best practice e le raccomandazioni per il processo di conversione identificato del Cliente. Utilizza l'analisi avanzata finalizzata ad una conoscenza approfondita dei risultati del sito e determinare i problemi chiave e i punti di attrito. Richiede che le pagine del Cliente coinvolte nel processo identificato siano contrassegnate da valori univoci di identificazione delle pagine prima dell'impegno. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.11 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: scoprire le migliori linee di prodotto e le tendenze dei segmenti per incentivare investimenti, promozioni e campagne

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per la revisione, le best practice ed i consigli per l'aggiornamento del file CDF (Analytics Category Definition File). Il workshop non prevede l'aggiornamento effettivo del CDF da parte di IBM. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.12 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: miglioramento dei tag per saperne di più sui propri Clienti e migliorare la personalizzazione

Questo servizio erogato da remoto offre un controllo completo dello stato di abilitazione dei tag di analisi della baseline del Cliente. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di

acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.13 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: mantenere i Clienti impegnati ottimizzando le pagine web principali

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di analisi e consulenza in remoto per determinare l'efficacia della pagina o della tipologia di pagina (per un massimo di 30 pagine di una singola tipologia), scelte dal Cliente, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la home page, le pagine di destinazione del marketing, le pagine del prodotto o le pagine della categoria del prodotto. Il Servizio si acquista per impegno e scade dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.14 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: superare la concorrenza adottando le best practice più recenti nella misurazione delle prestazioni

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 40 ore di consulenza in remoto per individuare le esigenze aziendali del Cliente e consigliare gli aggiornamenti strategici di tag. Il Cliente resta responsabile dell'effettivo aggiornamento o dell'implementazione degli aggiornamenti dei tag. L'assistenza da parte dei team tecnici di IBM non è fornita in questo Impegno. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.7.15 IBM Watson Customer Experience Analytics Web Analytics Workshop: proteggersi dalla perdita di fatturato eCommerce attraverso un checkout di successo

Questo servizio erogato da remoto offre fino a 48 ore di consulenza in remoto, l'istituzione di best practice ed i consigli per il processo di checkout identificato. Richiede che i tag di visualizzazione della pagina che contengono valori univoci di identificazione delle pagine siano implementati in ciascuna pagina nel processo di checkout prima dell'Impegno. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni dalla data di acquisto o dalla data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, a prescindere da quale data sia più recente o dall'utilizzo o meno di tutte le ore disponibili.

1.8 Servizi di Setup

L'Onboarding del Servizio Cloud è un servizio di setup obbligatorio che è una combinazione di attività di assistenza del processo di provisioning, assistenza nella configurazione di prodotto e consulenza sul prodotto per abilitare l'uso del Servizio Cloud. Un consulente di servizi di 'onboarding' viene assegnato per lavorare insieme ad un incaricato del Cliente attraverso il processo che comprende attività di consulenza e linee guida sull'implementazione. Il Servizio Cloud offre 3 (tre) opzioni di Setup dei Servizi di Onboarding erogati da remoto che devono essere utilizzati entro 90 (novanta) giorni, per Essentials Edition, Standard Edition e Premium Edition, come indicato di seguito:

1.8.1 IBM Watson Customer Experience Analytics – Essentials Edition Onboarding Services

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics e Tealeaf CX on Cloud)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 60 (sessanta) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. **Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud)**

- Fino a 60 (sessanta) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.8.2 IBM Watson Customer Experience Analytics – Standard Edition Onboarding Services

a. **Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)**

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. **Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)**

- Fino a 40 (quaranta) ore di Servizi di analisi digitale per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. **Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)**

Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:

- report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
- Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
- Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
- Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
- Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

1.8.3 IBM Watson Customer Experience Analytics – Premium Edition Onboarding Services

a. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics, Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 108 (cento e otto) ore di Servizi per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics, incluso Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Raccomandazioni sul Prodotto per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

b. Servizi di 'Onboarding' (Digital Analytics)

- Fino a 108 (cento e otto) ore di Servizi per consigli sull'implementazione dei tag di IBM digital analytics, incluso Lifecycle Insights (LiveMail, Lifecycle, Digital Data Feed e Multi-Channel) e Raccomandazioni sul Prodotto per 1 (uno) sito web in base al dominio del marchio o (1) applicazione mobile.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

c. Servizi di 'Onboarding' (Tealeaf CX on Cloud e Tealeaf CX Overstat)

- Fino a 100 (cento) ore di IBM Tealeaf CX on Cloud SDK e IBM Tealeaf CX Overstat Services per un (1) caso d'uso di replica web o mobile web. La configurazione di IBM Tealeaf CX Overstat e l'analisi del comportamento di Tealeaf può includere alcune delle seguenti caratteristiche:
 - report di analisi (funnel report) per un caso d'uso con un massimo di cinque operazioni – ad esempio, completamento della transazione, processo di registrazione o creazione preventivi.
 - Report sull'abbandono per un'operazione del suddetto caso d'uso – segmentato da diversi attributi degli utenti/clienti come il browser, il tipo di utente, il sistema operativo e la piattaforma.
 - Report sulle difficoltà relative ad un'operazione del caso d'uso – ad esempio, aggiunta di articoli nel carrello ma il carrello viene svuotato erroneamente.
 - Messaggi di errore sull'utente/cliente o errori di sistema/applicazione e impatto del completamento del processo.
 - Configurazione degli attributi IBM Tealeaf CX Overstat per consentire una mappa di calore o la reportistica di analisi dei campi dei moduli sul browser e sulla piattaforma.
- Configurazione della funzionalità di reportistica del percorso e integrazione con IBM Universal Behavior Exchange.

2. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. IBM aggiornerà le Specifiche Tecniche come richiesto quando vengono apportate modifiche al Servizio Cloud. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative locali inderogabili, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche, così come modificate da IBM, si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> gli Exhibit del DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

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

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato 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 le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud 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 il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 98%	5%
Inferiore al 97%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, 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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, il sistema di supporto online, telefonicamente, mediante chat e un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. "Evento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, un Evento è un Evento inerente all'Esperienza del Cliente (Evento CX, Customer Experience Event). Gli Eventi CX sono eventi osservati in un "punto nel tempo" associati al Cliente e agiscono come una misurazione unificata per il Servizio Cloud. Possono essere intesi come fatti associati ad un valore di dimensione temporale che definisce "quando" si verifica l'evento (di solito, almeno una data, se non è disponibile la data/ora). Ci sono tre tipi di Eventi CX: un Evento Percorso, un Evento Comportamento o un Evento Digitale.

- (1) L'Evento Percorso è un'interazione marketing o un evento ricevuto tramite le API direttamente nel Servizio Cloud associati ad un Entity ID univoco, una registrazione data/ora o un nome/descrizione. Un Milione di Eventi CX è uguale a quattro Milioni di Eventi Percorso.
- (2) Un Evento Comportamento è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad esempio, una coppia di richiesta e risposta ["Hit"] su http o https) o di altro tipo. Un Milione di Eventi CX è uguale ad un Milione di Eventi Comportamento.
- (3) Un Evento Digitale è definito come una Chiamata Server. Un MSC (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere i dati

elaborati da uno o più siti web del Cliente. Un Milione di Eventi CX è uguale a cinque Milioni di Eventi Digitali.

È necessario ottenere Milioni di Eventi CX sufficienti a coprire il numero di eventi elaborati durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

Un Evento CX per la Basics Edition è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud a livello di rete (ad esempio, una coppia di richiesta e risposta ["Hit"] su http o https) o di altro tipo.

- b. Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- c. Migliaia di Unità di Conversione del Fatturato (Thousand Revenue Conversion Unit, TRCU) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Unità di Conversione del Fatturato è una misura indipendente dalla valuta dell'importo del Fatturato relativo al Servizio Cloud. Le somme Revenue nella valuta specifica devono essere convertite in RCU conformemente alla tabella disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Ciascuna titolarità TRCU rappresenta un migliaio di RCU. È necessario ottenere titolarità TRCU sufficienti a coprire la quantità di Revenue elaborata o gestita dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- d. MMI (Million Marketing Impression) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una 'Marketing Impression' rappresenta ciascuna ricorrenza di un annuncio pubblicitario o di un banner visualizzato in una pagina web. Ciascuna titolarità MMI rappresenta un MMI (Milioni di Marketing Impression) raccolto ed elaborato dal Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Marketing Impression elaborate durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.
- e. "MIs" (Million Interactions) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'Interazione è un'interazione digitale con un'applicazione acquisita dal Servizio Cloud, sia a livello di rete (ad es., una coppia di richiesta e risposta ("Hit") su http o https) o altro. È necessario ottenere titolarità MI sufficienti a coprire il numero di Interazioni durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di abbonamento annuale del Cliente supera di 12 (dodici) volte la titolarità specificata nella PoE o nel Documento d'Ordine, al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento d'Ordine.

5.4 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

Se si ritiene che il numero e la dimensione delle sessioni di analisi del comportamento possano causare il verificarsi di interruzioni del servizio, il Servizio Cloud provvederà a correggere l'uso anomalo del prodotto per garantire che IBM sia in grado di soddisfare i propri SLA (Service Level Agreement).

7.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

7.3 Conservazione dei Dati

All'interno del Servizio Cloud è necessario che alcuni elementi di dati specifici del Servizio Cloud siano resi disponibili come segue: i dati del report web analytics per 800 giorni; i dati del report sul comportamento per 365 giorni; i dati di replica della sessione per 7 giorni; e i dati di analisi dell'usabilità per 30 giorni ("Periodo di Conservazione dei Dati"). Tali elementi di dati possono essere rimossi dalla rete e dai sistemi IBM alla scadenza del Periodo di Conservazione dei Dati e, in qualsiasi caso, IBM potrà distruggere tutte le copie di tali elementi di dati e qualsiasi altro dato riguardante il Cliente, 30 giorni dopo la cessazione o scadenza del periodo di abbonamento. Il Cliente conserverà le copie di backup di tutti i contenuti forniti per l'utilizzo nel Servizio Cloud.

7.4 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio Cloud, trasmette del contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud ad un sito web di terzi, il Cliente e l'Utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del contenuto purché tale interazione avvenga esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

7.5 IBM Digital Analytics Benchmark Service

Sebbene i Servizi Benchmark siano una parte standard del Servizio Cloud, la partecipazione è facoltativa. Il Cliente può decidere di non partecipare contattando il Supporto tecnico al seguente indirizzo email cm_support@us.ibm.com. Il Cliente riconosce che al fine di poter fornire eventuali Servizi di Benchmark, IBM deve preparare, accedere, elaborare e analizzare i 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 Benchmarking. IBM non diffonderà ad alcuno, né renderà pubblici i Dati di Riepilogo del Cliente che identifichino il Cliente o i propri marchi di prodotto o marchi registrati, né ad alcun Visitatore. Fermo restando quanto precede, relativamente alla fornitura di Servizi IBM Benchmarking, nulla di quanto previsto nel presente Accordo è teso a limitare IBM: (i) dall'aggiungere i Dati di Riepilogo del Cliente ad altri Dati di Riepilogo del Cliente per creare il pool di Dati Aggregati, utilizzare i Dati di Riepilogo del Cliente per accedere a o analizzare i Dati Aggregati, o divulgare o utilizzare i Dati Aggregati; o (ii) utilizzare i Dati Aggregati del Cliente per fornire servizi al Cliente e consentire al Cliente a partecipare al Servizio IBM Benchmarking. In nessuna circostanza i Dati di Riepilogo del Cliente saranno diffusi salvo previa autorizzazione da parte del Cliente per iscritto. Il Cliente non potrà, senza previo consenso scritto di IBM, distribuire o in altro modo fornire accesso a un report IBM Benchmarking o ai relativi contenuti, eventuali Dati di Riepilogo o Dati Aggregati forniti al Cliente, a terzi, fatta eccezione per i consulenti e

fornitori che sono impegnati nell'utilizzo dei Servizi del Cliente e in ogni caso sono soggetti a un accordo di riservatezza analoga alla clausola di riservatezza presente nell'Accordo. I report IBM Benchmarking, il relativo 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 l'accesso e le copie del report del Servizio IBM Benchmarking, a condizione che queste persone siano a conoscenza del relativo obbligo di non distribuire tale report o il relativo contenuto a terzi.

- a. I "Dati di Riepilogo" dovranno essere definiti come metriche indicative di certe 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 Servizio IBM Benchmarking ivi incluso un 'Subverticale'.
- c. Un "Subverticale" deve essere definito come un gruppo non inferiore a 4 (quattro) Clienti che partecipano a un Servizio IBM Benchmarking dove ogni membro di ciascun Subverticale viene coinvolto in un campo commerciale analogo sulla base di prodotti e mercati mirati (ad esempio abbigliamento, gioielleria, forniture per uffici, ecc.).

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "IBM Watson Customer Experience Analytics – Mobile Basics Edition Data Center Availability", "Servizi di Setup", "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Collegamenti a Siti Web o altri Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data:

ALLEGATO 4 DISC

**SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA – DICHIARAZIONE COSTI PER LA MANODOPERA EX ART. 95
CO. 10 DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II.**

OGGETTO: Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics" (WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing mediante procedura negoziata EX ART.36 CO.2 LETT. B D.LGS 50/2016 E SS.MM.II. - UNIVERSITA' POLITECNICA DELLE MARCHE – Dipartimento DIMA

CIG: 7690752153 NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001

Il sottoscritto _____ in qualità di Legale Rappresentante/Titolare dell'Impresa/Procuratore _____ con sede legale a _____ in via _____ n. _____ CAP _____ Codice Fiscale/Partita IVA _____ in relazione all'affidamento in questione

DICHIARA CHE:

- I costi della manodopera, ai sensi dell'art. 95 co. 10 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sono pari ad €. _____ (diconsi euro _____).

SOTTOSCRIVERE DIGITALMENTE



ALLEGATO 3

*Il presente documento costituisce parte integrante della procedura di **appalto** di seguito indicata e deve essere obbligatoriamente sottoscritto digitalmente e presentato da ciascun partecipante alla gara. La mancata accettazione delle clausole contenute nel presente documento comporterà l'**esclusione dalla gara**.*

OGGETTO: Affidamento SAAS(Software as a service) per l' utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics"(WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson – DIMA-UNIVPM

CIG: 7690752153

NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001

PROTOCOLLO DI LEGALITA'

L'impresa _____ con
sede _____ legale _____ in
_____ prov.
CAP _____ via _____
Partita I.V.A. n. _____ Codice fiscale n. _____
legalmente rappresentata da _____ nato a
_____ il ____ / ____ / ____ C.F. _____ e
residente a _____ prov. _____ CAP _____ via
_____ in _____ qualità _____ di
_____ (eventualmente) giusta
procura generale / speciale n. _____ del
____ / ____ / ____

PREMESSO

che la legge 6 novembre 2012, n. 190, recante disposizioni per prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, ha individuato l'ANAC quale Autorità nazionale chiamata a svolgere attività di prevenzione e di contrasto della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;

che il decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, ha ampliato e rafforzato il ruolo dell'ANAC ed ha altresì stabilito, all'articolo 19, comma 2, che sono trasferiti alla medesima Autorità anche "i compiti e le funzioni svolti all'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163, incaricando, dunque, l'ANAC di vigilare sull'attività contrattualistica pubblica, orientando i comportamenti e le attività delle Amministrazioni al fine di promuovere una più efficiente utilizzazione delle risorse;

che il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", ha sostituito il decreto legislativo 12 aprile 2006, n.163;



che l'articolo 213, comma 1, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, dispone che *“la vigilanza e il controllo sui contratti pubblici e l'attività di regolazione degli stessi, sono attribuiti, nei limiti di quanto stabilito dal presente codice, all'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) di cui all'articolo 19 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, che agisce anche al fine di prevenire e contrastare illegalità e corruzione”*;

che l'articolo 213, comma 6, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, dispone che *“Qualora accerti l'esistenza di irregolarità, l'Autorità trasmette gli atti e i propri rilievi agli organi di controllo e, se le irregolarità hanno rilevanza penale, alle competenti Procure della Repubblica”*;

che la legge 6 novembre 2012, n. 190, all'art.1, comma 17, stabilisce che *“Le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara.”*;

che il Piano Nazionale Anticorruzione – PNA, approvato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con deliberazione n. 72 dell'11 settembre 2013, stabilisce che *“Le pubbliche amministrazioni e le stazioni appaltanti, in attuazione dell'art. 1, comma 17, della l. n. 190, di regola, predispongono ed utilizzano protocolli di legalità o patti di integrità per l'affidamento di commesse. A tal fine, le pubbliche amministrazioni inseriscono negli avvisi, nei bandi di gara e nelle lettere di invito la clausola di salvaguardia che il mancato rispetto del protocollo di legalità o del patto di integrità dà luogo all'esclusione dalla gara e alla risoluzione del contratto.”* (cfr. PNA, Cap. 3 - punto 3.1.13);

che il Consiglio di Amministrazione dell'Università Politecnica delle Marche, con deliberazione n. 162 del 30 maggio 2016, ha approvato il presente “Protocollo di legalità” che deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato, insieme all'offerta, da ciascun partecipante alle gare per gli affidamenti di lavori, servizi e forniture, disponendo, fra l'altro, che la mancata consegna di tale atto, debitamente sottoscritto, comporta l'esclusione dalla gara;

che il “Protocollo di legalità” è un atto contenente una serie di regole dirette a valorizzare comportamenti eticamente adeguati che l'Università chiede ai concorrenti che le accettano partecipando ai bandi o agli inviti, rafforzando, così, comportamenti già doverosi per coloro che sono ammessi a partecipare alla gara assumendo, nel contempo, le sanzioni previste da tale atto per l'ipotesi di violazione degli impegni presi;

che l'inserimento del “Protocollo di legalità” nella documentazione di gara è finalizzato a garantire una leale concorrenza e la par condicio fra tutti i partecipanti, nonché a garantire una corretta e trasparente esecuzione del procedimento di selezione e affidamento;

CIO' PREMESSO

l'Impresa, con la sottoscrizione del presente “Protocollo di legalità”, si impegna al rispetto di quanto di seguito riportato.

Art. 1 – Validità delle premesse.

Le Premesse, gli atti ed i documenti nelle stesse richiamati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

**Art. 2 – Finalità.**

Il presente “Protocollo di legalità” costituisce parte integrante della documentazione relativa alla procedura di gara in oggetto. La mancata presentazione dello stesso “Protocollo di legalità” a corredo dell’offerta, debitamente sottoscritto per accettazione in calce ed in ogni sua pagina da parte del legale rappresentante dell’Impresa, comporta l’esclusione dalla gara, la revoca dell’aggiudicazione e la risoluzione del contratto eventualmente sottoscritto.

Nel caso di concorrenti costituiti in consorzi ovvero in Associazioni Temporanee di Imprese (A.T.I.), il documento deve essere sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina rispettivamente dal rappresentante legale del consorzio o della mandataria.

Nel caso di concorrenti in Associazioni Temporanee di Imprese (A.T.I.) non ancora costituita, il protocollo dovrà essere sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che costituiranno, in seguito, le predetta A.T.I. (mandanti e mandatario).

Le clausole del presente “Protocollo di legalità” costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di appalto: infatti nelle fasi successive all’aggiudicazione, gli obblighi si intendono riferiti all’aggiudicatario, il quale, a sua volta, avrà l’onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subcontraenti.

Art. 3 – Dichiarazioni ed Obblighi dell’Impresa.

L’Impresa:

dichiara di non avere condizionato, direttamente o indirettamente, il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando, o di altro atto equipollente, al fine di indirizzare le modalità di scelta del contraente da parte dell’Università e, in particolare, di non avere corrisposto, né di avere promesso, al fine di agevolare l’aggiudicazione e/o la gestione del contratto, somme di denaro, regali o altri benefici o vantaggi ad alcuno;

dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento, formale o sostanziale, con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura;

dichiara di non avere in corso né di avere praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della vigente normativa nazionale e comunitaria;

L’Impresa:

si obbliga a non ricorrere ad alcuna mediazione o altra opera di terzi finalizzata all’aggiudicazione e/o gestione del contratto.

si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell’Università, qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l’esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti dell’Università stessa;

si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente “Protocollo di legalità” e degli obblighi in esso contenuti e a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell’esercizio dei compiti loro assegnati;

assicura di collaborare con le forze dell’ordine e l’autorità giudiziaria, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale (richieste di tangenti, pressioni per



indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti a determinate imprese, danneggiamenti/furti di beni personali o in cantiere, etc.);
si obbliga ad acquisire con le stesse modalità e gli stessi adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di subappalto, preventiva autorizzazione da parte dell'Università, anche per i subaffidamenti nelle forme previste dalla vigente normativa;
si obbliga altresì a inserire identiche clausole di integrità e anti-corrruzione nei contratti di subappalto, ed è consapevole che, in caso contrario, le eventuali autorizzazioni non saranno concesse;
si obbliga, salvo il caso di lavorazioni dichiarate dall'Università altamente specialistiche, a non subappaltare ad imprese che abbiano partecipato alla procedura di aggiudicazione dell'appalto.

Art. 4 - Obblighi dell'Università.

L'Impresa prende atto che l'Università agisce nel rispetto dei principi di lealtà, trasparenza e correttezza, garantendo la necessaria informativa in merito al "Protocollo di legalità" in questione, anche mediante pubblicazione del medesimo sul proprio sito istituzionale.

Art. 5 – Sanzioni per violazione del "Protocollo di legalità".

L'Impresa prende atto ed accetta che nel caso di mancata corrispondenza delle dichiarazioni rese con il presente "Protocollo di legalità" e di mancato rispetto degli impegni ed obblighi con lo stesso assunti, comunque accertati dall'Università, potranno essere applicate, nei suoi confronti, una o più delle seguenti sanzioni, tenuto conto della fase del procedimento o del rapporto nonché delle circostanze del caso concreto e della gravità della condotta:

esclusione dalla procedura di gara;
escussione della cauzione provvisoria;
revoca dell'aggiudicazione;
risoluzione del contratto eventualmente sottoscritto;
escussione della cauzione definitiva;
risarcimento per danno all'Università nella misura di un ulteriore cinque per cento (5%) del valore del contratto, qualora risultasse incapiente la cauzione definitiva, restando comunque impregiudicata la prova dell'esistenza di un maggiore danno.

Art. 6 - Efficacia del Protocollo di legalità

Gli effetti del presente "Protocollo di legalità" e l'applicabilità delle sanzioni ivi previste, decorrono dalla data della sottoscrizione e restano in vigore sino alla completa esecuzione del contratto eventualmente stipulato a seguito della procedura di gara. L'esclusione dalla procedura di gara consegue, comunque, alla mancata presentazione del presente "Protocollo di legalità", debitamente sottoscritto, unitamente alla documentazione a corredo dell'offerta.

luogo

data

l'Impresa

firma leggibile del legale rappresentante

Piazza Roma, 22
60100 Ancona
Telefono 071 2201
www.univpm.it

ALLEGATO 4

“GARA PER L’AFFIDAMENTO “SERVIZI SAAS(Software as a service) per l’ utilizzo delle soluzioni ”Customer Experience Analytics”(WCXA) e “Campaign Automation” (WCA) della famiglia IBM Watson”

MODELLO DI FORMULARIO PER IL DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)

Parte I: Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Per le procedure di appalto per le quali è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente, a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE elettronico ⁽¹⁾. Riferimento della pubblicazione del pertinente avviso o bando ⁽²⁾ nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*:

GU UE S numero [], data [], pag. [],

Numero dell'avviso nella GU S: [][][][]/S [][][]-[][][][][][]

Se non è pubblicato un avviso di indizione di gara nella GU UE, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve compilare le informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto:

Se non sussiste obbligo di pubblicazione di un avviso nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*, fornire altre informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto (ad esempio il rimando ad una pubblicazione a livello nazionale): [...]

INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DI APPALTO

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Identità del committente ⁽³⁾	Risposta:
Nome: Codice fiscale	[[Università Politecnica delle Marche, Piazza Roma n. 22, 60100 – Ancona - PEC: protocollo@pec.univpm.it [00382520427]
Di quale appalto si tratta?	Risposta: Servizi SAAS(Software as a service) per l’ utilizzo delle soluzioni ”Customer Experience Analytics”(WCXA) e “Campaign Automation” (WCA) della famiglia IBM Watson – DIMA- UNIVPM
Titolo o breve descrizione dell'appalto ⁽⁴⁾ :	L'appalto ha ad oggetto l’Affidamento Servizi SAAS(Software as a service) per l’ utilizzo delle soluzioni ”Customer Experience Analytics”(WCXA) e “Campaign Automation” (WCA) della famiglia IBM Watson – DIMA- UNIVPM
Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore (ove esistente) ⁽⁵⁾ :	[]

⁽¹⁾ I servizi della Commissione metteranno gratuitamente il servizio DGUE in formato elettronico a disposizione delle amministrazioni aggiudicatrici, degli enti aggiudicatori, degli operatori economici, dei fornitori di servizi elettronici e di altre parti interessate.

⁽²⁾ Per le amministrazioni aggiudicatrici: un **avviso di preinformazione** utilizzato come mezzo per indire la gara oppure un **bando di gara**. Per gli enti aggiudicatori: un **avviso periodico indicativo** utilizzato come mezzo per indire la gara, un **bando di gara** o un **avviso sull'esistenza di un sistema di qualificazione**.

⁽³⁾ Le informazioni devono essere copiate dalla sezione I, punto I.1 del pertinente avviso o bando. In caso di appalto congiunto indicare le generalità di tutti i committenti.

⁽⁴⁾ Cfr. punti II.1.1. e II.1.3. dell'avviso o bando pertinente.

CIG CUP (ove previsto) I36C18000270001 Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei)	[Lotto 1:..... 7690752153 []
---	---

Tutte le altre informazioni in tutte le sezioni del DGUE devono essere inserite dall'operatore economico

⁽⁵⁾ Cfr. punto II.1.1. dell'avviso o bando pertinente.

Parte II: Informazioni sull'operatore economico

A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati identificativi	Risposta:
Nome:	[]
Partita IVA, se applicabile: Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale, se richiesto e applicabile	[] []
Indirizzo postale:	[.....]
Persone di contatto ⁽⁶⁾ : Telefono: PEC o e-mail: (indirizzo Internet o sito web) (ove esistente):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Informazioni generali:	Risposta:
L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media ⁽⁷⁾ ?	[] Sì [] No
Solo se l'appalto è riservato ⁽⁸⁾: l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" ⁽⁹⁾ o provvede all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)? In caso affermativo, qual è la percentuale corrispondente di lavoratori con disabilità o svantaggiati? Se richiesto, specificare a quale o quali categorie di lavoratori con disabilità o svantaggiati appartengono i dipendenti interessati:	[] Sì [] No [.....] [.....]
Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ? In caso affermativo: Rispondere compilando le altre parti di questa sezione, la sezione B e, ove pertinente, la sezione C della presente parte, la parte III, la parte V se applicabile, e in ogni caso compilare e firmare la parte VI. a) Indicare la denominazione dell'elenco o del certificato e, se pertinente, il pertinente numero di iscrizione o della certificazione b) Se il certificato di iscrizione o la certificazione è disponibile elettronicamente, indicare: c) Indicare i riferimenti in base ai quali è stata ottenuta l'iscrizione o la certificazione e, se pertinente, la classificazione ricevuta nell'elenco ufficiale ⁽¹⁰⁾ :	[] Sì [] No [] Non applicabile a) [.....] b) (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] c) [.....]

⁽⁶⁾ Ripetere le informazioni per ogni persona di contatto tante volte quanto necessario.

⁽⁷⁾ Cfr. raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese (GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36). Queste informazioni sono richieste unicamente a fini statistici.

Microimprese: imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

Piccole imprese: imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.

Medie imprese: imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese, che occupano meno di 250 persone e il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR e/o il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.

⁽⁸⁾ Cfr. il punto III.1.5 del bando di gara.

⁽⁹⁾ Un "impresa sociale" ha per scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone disabili o svantaggiate.

Lotti	Risposta:
Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:	[]

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario.

Eventuali rappresentanti:	Risposta:
Nome completo; se richiesto, indicare altresì data e luogo di nascita:	[.....]; [.....]
Posizione/Titolo ad agire:	[.....]
Indirizzo postale:	[.....]
Telefono:	[.....]
E-mail:	[.....]
Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):	[.....]

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice - Avvalimento)

Affidamento:	Risposta:
L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?	[] Si [] No
In caso affermativo: Indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi:	[.....]
Indicare i requisiti oggetto di avvalimento:	[.....]

*In caso affermativo, indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.
Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.*

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO (ARTICOLO 105 DEL CODICE - SUBAPPALTO)

(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).

Subappaltatore:	Risposta:
L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?	[] Si [] No
In caso affermativo: Elencare le prestazioni o lavorazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale:	[.....] [.....]
Nel caso ricorrano le condizioni di cui all'articolo 105, comma 6, del Codice, indicare la denominazione dei subappaltatori proposti:	[.....]

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, ognuno dei subappaltatori o categorie di subappaltatori interessati dovrà compilare un proprio D.G.U.E. fornendo le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III, dalla parte IV ove pertinente e dalla parte VI.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):	
1.	Partecipazione a un'organizzazione criminale ⁽¹²⁾
2.	Corruzione ⁽¹³⁾
3.	Frode ⁽¹⁴⁾ ;
4.	Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche ⁽¹⁵⁾ ;
5.	Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo ⁽¹⁶⁾ ;
6.	Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani ⁽¹⁷⁾
CODICE	
7.	Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice);

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza, in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] ⁽¹⁸⁾
In caso affermativo , indicare ⁽¹⁹⁾ : a) la data della condanna, del decreto penale di condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna, b) dati identificativi delle persone condannate []; c) se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:	a) Data:[], durata [], lettera comma 1, articolo 80 [], motivi:[] b) [.....] c) durata del periodo d'esclusione [.....], lettera comma 1, articolo 80 [],

⁽¹²⁾ Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

⁽¹³⁾ Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

⁽¹⁴⁾ Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

⁽¹⁵⁾ Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

⁽¹⁶⁾ Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

⁽¹⁷⁾ Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).

⁽¹⁸⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione ²⁰ (autodisciplina o "Self-Cleaning", cfr. articolo 80, comma 7)?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
In caso affermativo, indicare: 1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato? 2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi? 3) in caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice: - hanno risarcito interamente il danno? - si sono impegnati formalmente a risarcire il danno? 4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati? 5) se le sentenze di condanna sono state emesse nei confronti dei soggetti cessati di cui all'art. 80 comma 3, indicare le misure che dimostrano la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....] [.....]

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

Pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali (Articolo 80, comma 4, del Codice):	Risposta:	
L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte, tasse o contributi previdenziali , sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
In caso negativo, indicare:	Imposte/tasse	Contributi previdenziali
a) Paese o Stato membro interessato	a) [.....]	a) [.....]
b) Di quale importo si tratta	b) [.....]	b) [.....]
c) Come è stata stabilita tale inottemperanza:		
1) Mediante una decisione giudiziaria o amministrativa:	c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	c1) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Tale decisione è definitiva e vincolante?	- <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	- <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione.	- [.....]	- [.....]
- Nel caso di una sentenza di condanna, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna , la durata del periodo d'esclusione:	- [.....]	- [.....]
2) In altro modo ? Specificare:	c2) [.....]	c2) [.....]
d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi	d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	d) <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

⁽²⁰⁾ In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

<p>obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o multe, avendo effettuato il pagamento o formalizzato l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?</p>	<p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>	<p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate: [.....]</p>
<p>Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o contributi previdenziali è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione)⁽²¹⁾: [.....][.....][.....]</p>	

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI ⁽²²⁾

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:
<p>L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di diritto ambientale, sociale e del lavoro, ⁽²³⁾ di cui all'articolo 80, comma 5, lett. a), del Codice ?</p> <p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione (autodisciplina o "Self-Cleaning, cfr. articolo 80, comma 7)?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice:</p> <p>a) fallimento</p> <p>In caso affermativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il curatore del fallimento è stato autorizzato all'esercizio provvisorio ed è stato autorizzato dal giudice delegato a partecipare a procedure di affidamento di contratti pubblici (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice) ? 	<p>[] Si [] No</p> <p>[] Si [] No</p> <p>In caso affermativo indicare gli estremi dei provvedimenti [.....] [.....]</p>

⁽²¹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽²²⁾ Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

⁽²³⁾ Così come stabiliti ai fini del presente appalto dalla normativa nazionale, dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara ovvero dall'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE.

<p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p> <p>b) liquidazione coatta</p> <p>c) concordato preventivo</p> <p>d) è ammesso a concordato con continuità aziendale</p> <p>In caso di risposta affermativa alla lettera d):</p> <p>- è stato autorizzato dal giudice delegato ai sensi dell' articolo 110, comma 3, lett. a) del Codice?</p> <p>- la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria [.....]</p>
<p>L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali⁽²⁴⁾ di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate, specificando la tipologia di illecito:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina?</p> <p>In caso affermativo, indicare:</p> <p>1) L'operatore economico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha risarcito interamente il danno? - si è impegnato formalmente a risarcire il danno? <p>2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo elencare la documentazione pertinente [] e, se disponibile elettronicamente, indicare: (Indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi⁽²⁵⁾ legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. d) del Codice)?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle modalità con cui è stato risolto il conflitto di interessi:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura d'aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. e) del Codice?</p> <p>In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate sulle misure adottate per prevenire le possibili distorsioni della concorrenza:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>L'operatore economico può confermare di:</p> <p>a) non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,</p> <p>b) non avere occultato tali informazioni?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

⁽²⁴⁾ Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

⁽²⁵⁾ Come indicato nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

<p>In caso affermativo:</p> <p>- ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria?</p> <p>- ricorrono i casi previsti all'articolo 4, primo comma, della Legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l) ?</p> <p>6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare: indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>

Parte IV: Criteri di selezione

In merito ai criteri di selezione (sezione α o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

α : INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione α della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Rispetto di tutti i criteri di selezione richiesti	Risposta
Soddisfa i criteri di selezione richiesti:	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

A: IDONEITÀ (Articolo 83, comma 1, lettera a), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Idoneità	Risposta
<p>1) Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento ⁽²⁷⁾</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....].[.....].[.....]</p>
<p>2) Per gli appalti di servizi:</p> <p>È richiesta una particolare autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>In caso affermativo, specificare quale documentazione e se l'operatore economico ne dispone: [...] <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....].[.....].[.....]</p>

⁽²⁷⁾ Conformemente all'elenco dell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità economica e finanziaria	Risposta:
<p>1a) Il fatturato annuo ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>1b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁸⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...] valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>2a) Il fatturato annuo ("specifico") dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:</p> <p>e/o,</p> <p>2b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente ⁽²⁹⁾:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta esercizio: [.....] fatturato: [.....] [...]valuta</p> <p>(numero di esercizi, fatturato medio): [.....], [.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) Per quanto riguarda gli indici finanziari ⁽³⁰⁾ specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. b), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i seguenti:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>(indicazione dell'indice richiesto, come rapporto tra x e y ⁽³¹⁾, e valore) [.....], [.....] ⁽³²⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>5) L'importo assicurato dalla copertura contro i rischi professionali è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera c) del Codice):</p> <p>Se tali informazioni sono disponibili elettronicamente, indicare:</p>	<p>[.....] [...] valuta</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>6) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti economici o finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p>	<p>[.....]</p>

⁽²⁸⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽²⁹⁾ Solo se consentito dall'avviso o bando pertinente o dai documenti di gara.

⁽³⁰⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³¹⁾ Ad esempio, rapporto tra attività e passività.

⁽³²⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice)

Tale Sezione è da compilare solo se le informazioni sono state richieste espressamente dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara.

Capacità tecniche e professionali	Risposta:								
<p>1a) Unicamente per gli appalti pubblici di lavori, durante il periodo di riferimento⁽³³⁾ l'operatore economico ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato:</p> <p>Se la documentazione pertinente sull'esecuzione e sul risultato soddisfacenti dei lavori più importanti è disponibile per via elettronica, indicare:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [...] Lavori: [.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>								
<p>1b) Unicamente per gli appalti pubblici di forniture e di servizi:</p> <p>Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato o prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato: Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati⁽³⁴⁾:</p>	<p>Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara): [.....]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione</th> <th>importi</th> <th>date</th> <th>destinatari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descrizione	importi	date	destinatari				
Descrizione	importi	date	destinatari						
<p>2) Può disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici ⁽³⁵⁾, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità:</p> <p>Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:</p>	<p>[.....]</p> <p>[.....]</p>								
<p>3) Utilizza le seguenti attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità e dispone degli strumenti di studio e ricerca indicati di seguito:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>4) Potrà applicare i seguenti sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento durante l'esecuzione dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>5) Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare:</p> <p>L'operatore economico consentirà l'esecuzione di verifiche⁽³⁶⁾ delle sue capacità di produzione o strutture tecniche e, se necessario, degli strumenti di studio e di ricerca di cui egli dispone, nonché delle misure adottate per garantire la qualità?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>								
<p>6) Indicare i titoli di studio e professionali di cui sono in possesso:</p>									

(33) Le amministrazioni aggiudicatrici possono **richiedere** fino a cinque anni e **ammettere** un'esperienza che risale a **più** di cinque anni prima.

(34) In altri termini, occorre indicare **tutti** i destinatari e l'elenco deve comprendere i clienti pubblici e privati delle forniture o dei servizi in oggetto.

(35) Per i tecnici o gli organismi tecnici che non fanno parte integrante dell'operatore economico, ma sulle cui capacità l'operatore economico fa affidamento come previsto alla parte II, sezione C, devono essere compilati DGUE distinti.

(36) La verifica è eseguita dall'amministrazione aggiudicatrice o, se essa acconsente, per suo conto da un organismo ufficiale competente del paese in cui è stabilito il fornitore o il prestatore dei servizi.

<p>a) lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, e/o (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)</p> <p>b) i componenti della struttura tecnica-operativa/ gruppi di lavoro:</p>	<p>a) [.....]</p> <p>b) [.....]</p>
<p>7) L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti misure di gestione ambientale:</p>	<p>[.....]</p>
<p>8) L'organico medio annuo dell'operatore economico e il numero dei dirigenti negli ultimi tre anni sono i seguenti:</p>	<p>Anno, organico medio annuo: [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....], Anno, numero di dirigenti [.....],[.....], [.....],[.....], [.....],[.....]</p>
<p>9) Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell'attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico seguenti:</p>	<p>[.....]</p>
<p>10) L'operatore economico intende eventualmente subappaltare⁽³⁷⁾ la seguente quota (espressa in percentuale) dell'appalto:</p>	<p>[.....]</p>
<p>11) Per gli appalti pubblici di forniture:</p> <p>L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti;</p> <p>se applicabile, l'operatore economico dichiara inoltre che provvederà a fornire le richieste certificazioni di autenticità.</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>[] Si [] No</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>12) Per gli appalti pubblici di forniture:</p> <p>L'operatore economico può fornire i richiesti certificati rilasciati da istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità, di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p>[] Si [] No</p> <p>[.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>13) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti tecnici e professionali specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:</p>	<p>[.....]</p>

⁽³⁷⁾ Si noti che se l'operatore economico **ha** deciso di subappaltare una quota dell'appalto **e** fa affidamento sulle capacità del subappaltatore per eseguire tale quota, è necessario compilare un DGUE distinto per ogni subappaltatore, vedasi parte II, sezione C.

Se la documentazione pertinente eventualmente specificata nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è disponibile elettronicamente, indicare:	(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]
---	---

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (ARTICOLO 87 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Sistemi di garanzia della qualità e norme di gestione ambientale	Risposta:
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi al programma di garanzia della qualità si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....][.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>
<p>L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati sistemi o norme di gestione ambientale?</p> <p>In caso negativo, spiegare perché e precisare di quali altri mezzi di prova relativi ai sistemi o norme di gestione ambientale si dispone:</p> <p>Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....][.....]</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione): [.....][.....][.....]</p>

Parte V: Riduzione del numero di candidati qualificati (ARTICOLO 91 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara:

Riduzione del numero	Risposta:
<p>Di soddisfare i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato :</p> <p>Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per ciascun documento se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti:</p> <p>Se alcuni di tali certificati o altre forme di prove documentali sono disponibili elettronicamente ⁽³⁸⁾, indicare per ciascun documento:</p>	<p>[.....]</p> <p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No ⁽³⁹⁾</p> <p>(indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione):</p> <p>[.....][.....][.....]⁽⁴⁰⁾</p>

Parte VI: Dichiarazioni finali

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.

Ferme restando le disposizioni degli articoli 40, 43 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

- a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro ⁽⁴¹⁾, oppure*
- b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018 ⁽⁴²⁾, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.*

Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente [nome dell'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A] ad accedere ai documenti complementari alle informazioni, di cui [alla parte/alla sezione/al punto o ai punti] del presente documento di gara unico europeo, ai fini della [procedura di appalto: (descrizione sommaria, estremi della pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, numero di riferimento)].

Data, luogo e, se richiesto o necessario, firma/firme: [.....]

⁽³⁸⁾ Indicare chiaramente la voce cui si riferisce la risposta.

⁽³⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁴⁰⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁴¹⁾ A condizione che l'operatore economico abbia fornito le informazioni necessarie (indirizzo web, autorità o organismo di emanazione, riferimento preciso della documentazione) in modo da consentire all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore di acquisire la documentazione. Se necessario, accludere il pertinente assenso.

⁽⁴²⁾ In funzione dell'attuazione nazionale dell'articolo 59, paragrafo 5, secondo comma, della direttiva 2014/24/UE.

ALLEGATO 5

SCHEDA DI OFFERTA ECONOMICA – DICHIARAZIONE COSTI PER LA MANODOPERA EX ART. 95 CO. 10 DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II.

OGGETTO: Servizi SAAS (Software as a service) per l'utilizzo delle soluzioni "Customer Experience Analytics" (WCXA) e "Campaign Automation" (WCA) della famiglia IBM Watson e servizi correlati, per la realizzazione di un progetto didattico di digital marketing mediante procedura negoziata EX ART.36 CO.2 LETT. B D.LGS 50/2016 E SS.MM.II. - UNIVERSITA' POLITECNICA DELLE MARCHE – Dipartimento DIMA

CIG: 7690752153 NUMERO DI GARA: 7249819 CUP I36C18000270001

Il sottoscritto _____ in qualità di Legale Rappresentante/Titolare dell'Impresa/Procuratore _____ con sede legale a _____ in via _____ n. _____ CAP _____ Codice Fiscale/Partita IVA _____ in relazione all'affidamento in questione

DICHIARA CHE:

- I costi della manodopera, ai sensi dell'art. 95 co. 10 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sono pari ad €. _____ (diconsi euro _____).

SOTTOSCRIVERE DIGITALMENTE