

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

---

## IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Le Condizioni di Utilizzo ("ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibile alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) insieme alle condizioni dell'IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili ("Accordo") costituiscono l'accordo completo tra le parti. In caso di discordanza tra le Condizioni Generali e le Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali.

Il Cliente può utilizzare i servizi IBM SaaS solo previa accettazione da parte di IBM dell'ordine sottoscritto dal Cliente e la fornitura del Servizio sarà regolata dalle ToU. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo. Premendo il pulsante "Accetto" e dopo la visualizzazione delle presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS, il Cliente è consapevole di accettare anche le Condizioni Generali.

**SE UNA TERZA PARTE, PER CONTO DEL CLIENTE, ACCETTA LE TOU, TALE PARTE DICHIARA DI POTER GARANTIRE IL PIENO RISPETTO DELLE CONDIZIONI DELLE TOU DA PARTE DEL CLIENTE. IN CASO DI MANCATA ACCETTAZIONE DELLE PRESENTI TOU O QUALORA LA TERZA PARTE NON POTESSE GARANTIRE LA PIENA OSSERVANZA DELLE OBBLIGAZIONI DERIVANTI DALLE PRESENTI CONDIZIONI DA PARTE DEL CLIENTE, NON SARÀ CONSENTITO USUFRUIRE DEL SERVIZIO, NE' PARTECIPARE A QUALSIASI FUNZIONALITA' OFFERTA COME PARTE DEI SERVIZI IBM SAAS.**

### Parte 1 – Condizioni contrattuali IBM

#### 1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up per Clienti esistenti

#### 2. Calcolo dei Corrispettivi

L'offerta dei servizi IBM SaaS è venduta secondo il seguente calcolo dei corrispettivi:

- a. Utente Autorizzato è un'unità di misura per cui IBM SaaS può essere ottenuto. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede a IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono a IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.
- b. Utente 'Concurrent' è un'unità di misura per cui IBM SaaS può essere ottenuto. Un Utente 'Concurrent' è una persona che accede a IBM SaaS in un determinato momento. Anche se la persona accede simultaneamente a IBM SaaS diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente 'Concurrent'. Il Cliente deve ottenere un'autorizzazione per ciascun Utente 'Concurrent' che accede a IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (per esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- c. Istanza è la modalità tramite la quale è possibile ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza di IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

### **3. Corrispettivi e Fatturazione**

#### **3.1 Opzioni di fatturazione**

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS viene specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione). Le opzioni di fatturazione per i costi di abbonamento inerenti ai servizi IBM SaaS sono le seguenti:

- a. L'intero ammontare del commitment da versare
- b. Mensilmente (per pagamenti arretrati)
- c. Trimestralmente (per pagamenti futuri)
- d. Annualmente (per pagamenti futuri)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per tutta la durata specificata in una PoE o nel Documento della Transazione (Documentazione d'Ordine). L'ammontare esigibile per ogni periodo di fatturazione si baserà sui costi di abbonamento annuale e sul numero di periodi di fatturazione all'interno di un anno.

#### **3.2 Corrispettivi mensili parziali**

Il corrispettivo Mensile Parziale è una tariffa giornaliera distribuita proporzionalmente che il Cliente dovrà corrispondere. I Corrispettivi Mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale, iniziando dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS.

#### **3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo**

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente supera la titolarità specificata in una PoE o in un Documento relativo alla Transazione, allora al Cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità alle tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento relativo alla Transazione.

### **4. Creazione dell'Account e Accessibilità**

Al momento della registrazione di un account ("Account") eseguita da un Utente IBM SaaS, IBM fornirà all'Utente IBM SaaS l'identificativo dell'Account e la password. Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS gestisca e mantenga aggiornate le informazioni dell'Account. Il Cliente può richiedere in qualunque momento che le informazioni personali fornite all'interno del processo di registrazione di un account o inerenti all'utilizzo di IBM SaaS vengano rettificate o eliminate dalle informazioni dell'account, con la consapevolezza che tali azioni potrebbero impedire l'accesso ai servizi IBM SaaS.

Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga le credenziali di accesso al proprio account e controlli chi possa accedere ad un account Utente IBM SaaS o utilizzi IBM SaaS per conto del Cliente.

### **5. Rinnovo di un periodo di abbonamento**

#### **5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento**

Se nella PoE del Cliente è indicato il rinnovo automatico dell'abbonamento, il Cliente può rinnovare il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza richiedendo il rinnovo per iscritto (ad esempio, con un modulo d'ordine, una lettera d'ordine, un ordine di acquisto), prima della data di scadenza, in conformità con le condizioni dell'Accordo.

QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA, IL PERIODO DI ABBONAMENTO DI IBM SaaS IN SCADENZA SARA' AUTOMATICAMENTE RINNOVATO PER LA DURATA DI UN ANNO, O PER LA STESSA DURATA DEL PERIODO DI VALIDITA' ORIGINALE, A MENO CHE, PRIMA DELLA DATA DI SCADENZA, IBM RICEVA UNA NOTIFICA SCRITTA DA PARTE DEL CLIENTE, DIRETTAMENTE O TRAMITE IL PROPRIO RIVENDITORE, QUANDO APPLICABILE, SPECIFICANDO CHE NON INTENDE RINNOVARE. IN CASO CONTRARIO, IL CLIENTE ACCETTA DI PAGARE I CORRISPETTIVI PER IL RINNOVO.

#### **5.2 Fatturazione Continuativa**

Se nella PoE del Cliente è indicato il rinnovo dell'abbonamento, poiché la fatturazione continuerà fino alla fine del Periodo di Abbonamento, il Cliente continuerà ad avere accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla

cancellazione dell'accesso del Cliente ai servizi IBM SaaS, al Cliente verranno fatturati tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

### 5.3 Rinnovo richiesto dal Cliente

Se nella PoE del Cliente è indicato il rinnovo dell'abbonamento come non automatico, l'offerta IBM SaaS non verrà rinnovata alla fine del Periodo di Abbonamento iniziale. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre il Periodo di Abbonamento iniziale, il Cliente dovrà ottenere un nuovo abbonamento per IBM SaaS. Contattare un rappresentante commerciale IBM o un rivenditore del Cliente, quando applicabile, per ottenere un nuovo abbonamento IBM SaaS.

## 6. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS è disponibile durante il periodo di abbonamento.

**Il Supporto mediante Email & gli Orari di Funzionamento del Portale di Supporto SaaS sono i seguenti:**

dalle 0:00 alle 11:59 del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

Linea Diretta del Supporto: 1-855-221-1166 negli U.S.A.

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema:**

Il Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzione dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 7. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 7.1 Limitazione per Non-Produzione

Se l'offerta IBM SaaS è indicata "Non-di-Produzione", i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati dal Cliente solo come parte delle attività non di produzione, incluse le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, prove di benchmark interno, staging, garanzia di qualità e/o implementazioni aggiuntive o ampliamento dello sviluppo dei servizi IBM SaaS utilizzati internamente utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte dell'offerta IBM SaaS per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi Software IBM SmartCloud Control Desk al fine di ottenere le titolarità per una o più istanze Non-di-Produzione dell'offerta IBM SaaS.

Le istanze Non-di-Produzione per i servizi IBM SmartCloud Control Desk SaaS non includono né i servizi in alta affidabilità (high availability), né la stessa frequenza di backup fornita con l'istanza di produzione.

Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 utenti possono utilizzare, in qualunque modo

e con qualsiasi mezzo, l'Istanza di non produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

Ciascuna titolarità aggiuntiva per i servizi IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'istanza Non-di-Produzione per i servizi IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS), al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'istanza simultaneamente. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'istanza Non-di-Produzione di IBM SmartCloud Control Desk mediante l'acquisto dei servizi IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non può essere riassegnata successivamente ad un'altra istanza Non-di-Produzione per i servizi IBM SmartCloud Control Desk.

## **7.2 Limitazioni per i servizi Step up**

Per l'offerta SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up per i Clienti esistenti ("Step-up SaaS") è necessario che il Cliente abbia prima acquistato le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM associato. Il programma IBM associato per questa offerta Step-up SaaS è IBM SmartCloud Control Desk. Le titolarità del Cliente per i servizi Step-up SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato.

Quando si acquistano i servizi Step-up SaaS, il Cliente non può utilizzare le stesse titolarità della licenza per il programma IBM associato, all'interno della sede del Cliente in cui è installato l'ambiente, così come con le titolarità per i servizi Step-up SaaS. Ad esempio, se il Cliente ha 23 titolarità per Utente Autorizzato per il programma IBM associato e decide di acquistare 10 titolarità per Utente Autorizzato per i servizi SaaS, i 10 Utenti Autorizzati per i servizi Step-up SaaS possono accedere solo all'ambiente IBM SaaS e non possono più utilizzare il software installato nella sede. Il Cliente avrà quindi 13 titolarità per Utente Autorizzato disponibili per un utilizzo continuativo nell'ambiente della propria sede.

I servizi Step-up SaaS non includono l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquisito (1) le titolarità di licenza applicabili e (2) l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Durante il Periodo di Abbonamento dei servizi Step-up SaaS, il Cliente deve mantenere l'Abbonamento e il Supporto attuali per le titolarità del programma IBM utilizzato insieme alle titolarità per i servizi Step-up SaaS. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo del programma IBM associato o il proprio Abbonamento e Supporto per il programma IBM associato siano terminati, anche il diritto del Cliente all'utilizzo dei servizi Step-Up SaaS terminerà.

## **7.3 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi**

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette il Contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dai servizi IBM SaaS ad un sito web di Terze Parti, il Cliente e l'Utente IBM SaaS consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione dovrà avvenire esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di quella terza parte. 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.

## Condizioni di Utilizzo (ToU) IBM

### Parte 2 – Condizioni specifiche per i singoli paesi

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

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

#### EMENDAMENTI SPECIFICI PER LE AMERICHE

**BELIZE, COSTA RICA, REPUBBLICA DOMINICANA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, E PANAMA**

##### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

*Quanto segue sostituisce il paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA":*

A fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, IBM provvederà a rinnovare per la durata di un anno il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza allo stesso prezzo e in base alla stessa frequenza di fatturazione, se IBM o il rivenditore del Cliente riceve (1) l'ordine di rinnovo da parte del Cliente (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) prima della scadenza del Periodo di Abbonamento corrente oppure (2) il pagamento del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura di IBM SaaS per il periodo successivo.

**ARGENTINA, BRASILE, CILE, COLOMBIA, ECUADOR, MESSICO, PERU', URUGUAY, VENEZUELA**

##### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

Non si applica agli Enti Pubblici che sono soggetti alla Legislazione sugli Appalti del Settore Pubblico.

**BRASILE**

##### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

*Quanto segue viene aggiunto dopo il secondo paragrafo:*

Nel documento della transazione sarà descritto il processo della comunicazione scritta al Cliente contenente il prezzo applicabile e altre informazioni per il periodo di rinnovo.

**STATI UNITI DI AMERICA**

##### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

*La seguente frase viene aggiunta alla fine del paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA" nell'articolo 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento:*

**È POSSIBILE RECEDERE DAI SERVIZI IBM SaaS IN QUALSIASI MOMENTO ALLA FINE DEL PERIODO DI ABBONAMENTO INIZIALE CON UN PREAVVISO SCRITTO DI UN MESE, DIRETTAMENTE AD IBM O TRAMITE IL RIVENDITORE IBM DEL CLIENTE, COME APPLICABILE, QUALORA IBM NON ABBA RICEVUTO L'AUTORIZZAZIONE SCRITTA DEL CLIENTE (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) PER IL RINNOVO DEL PERIODO DI ABBONAMENTO DEI SERVIZI IBM SaaS IN SCADENZA DEL CLIENTE. IN TAL CASO, È POSSIBILE OTTENERE UN RIMBORSO PER IL SERVIZIO NON RESO.**

## **EMENDAMENTI IN ASIA DEL PACIFICO**

### **BANGLADESH, BHUTAN, E NEPAL**

#### **5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento**

*Quanto segue sostituisce il paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA" nell'articolo 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento:*

A fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, IBM provvederà a rinnovare per la durata di un anno il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza allo stesso prezzo e in base alla stessa frequenza di fatturazione, se IBM o il rivenditore del Cliente riceve (1) l'ordine di rinnovo da parte del Cliente (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) prima della scadenza del Periodo di Abbonamento corrente oppure (2) il pagamento del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura di IBM SaaS per il periodo successivo.

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

### **BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITA ED EMIRATI ARABI UNITI**

#### **5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento**

*Quanto segue sostituisce il paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA" nell'articolo 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento:*

A fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, IBM provvederà a rinnovare per la durata di un anno il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza allo stesso prezzo e in base alla stessa frequenza di fatturazione, se IBM o il rivenditore del Cliente riceve (1) l'ordine di rinnovo da parte del Cliente (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) prima della scadenza del Periodo di Abbonamento corrente oppure (2) il pagamento del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura di IBM SaaS per il periodo successivo.

## Appendice A

IBM SmartCloud Control Desk Software (SaaS) è una soluzione per la gestione dei servizi che include o supporta i seguenti processi:

- a. Gestione delle informazioni acquisite
- b. Gestione della configurazione & delle Risorse del Servizio
- c. Gestione del Catalogo dei Servizi
- d. Gestione delle Modifiche
- e. Gestione dell'Implementazione & e delle Release
- f. Gestione degli Incidenti
- g. Gestione Finanziaria
- h. Gestione livello servizio
- i. Gestione del problema
- j. Rispetto dei requisiti richiesti

IBM SmartCloud Control Desk Software (SaaS) viene consegnato, inoltre, con contenuti di base per report, modelli, ruoli utente e gruppi di sicurezza, consentendo le integrazioni di alcuni sistemi e fornendo strumenti a supporto della configurazione delle applicazioni e della definizione di report personalizzati.

Accettato da:

\_\_\_\_\_

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento".

\_\_\_\_\_

Firma e timbro del Cliente

Data: