

Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Programmi IBM Associati

I Servizi IBM Emptoris Managed Cloud Delivery 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. Durante il Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS, per ricevere l'Abbonamento e il Supporto per i programmi IBM, il Cliente dovrà tenere aggiornato l'Abbonamento e Supporto per i programmi IBM. Durante il periodo di validità del presente accordo, ciascuna Istanza dei servizi IBM SaaS specificata nel Documento della Transazione potrà utilizzare solo le versioni supportate dei Programmi IBM, così come definito dal documento IBM Support Lifecycle che contiene il supporto standard disponibile attualmente.

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- a. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza di IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

- b. **Connessione** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Una Connessione è un collegamento o un'associazione di un database, un'applicazione, un server, o qualsiasi altro tipo di dispositivo di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento della Transazione.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS viene specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione).

3.1 Corrispettivi mensili parziali

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

4. Opzioni di rinnovo di un periodo di abbonamento a IBM SaaS

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procede in base a un uso continuativo o termina alla fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il periodo di abbonamento dei servizi IBM SaaS sarà rinnovato automaticamente per un periodo uguale alla durata del periodo di abbonamento iniziale, allo stesso prezzo e secondo la stessa frequenza di fatturazione.

Per un utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

5. Supporto tecnico

Dopo che IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio IBM è disponibile, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite telefono, posta elettronica, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Utilizzo (Terms of Use, ToU). Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

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

Le seguenti severità vengono utilizzate per tenere traccia dei ticket di supporto per i servizi IBM SaaS:

Severità	Definizione di Severità
1	<p>I problemi inerenti all'inattività di servizio/impatto critico includono:</p> <ul style="list-style-type: none">● impossibilità ad utilizzare il prodotto o la possibilità ragionevole di continuare a lavorare utilizzando il prodotto in una Istanza di produzione.● La sicurezza del prodotto è stata violata.● Si sta verificando la corruzione dei dati.● Fornitori e acquirenti non sono in grado di inserire le offerte/proposte (bid) (tramite UI e importazione).● Tutti gli utenti non riescono a creare i contratti, selezionare la lingua del contratto, approvare ed eseguire i contratti.● Il feed AP/GL del Cliente non riesce a generare un file o il risultato previsto, condizionando la relativa capacità di pagare le fatture senza una soluzione temporanea.

Severità	Definizione di Severità
2	I problemi di impatto aziendale significativo comprendono: <ul style="list-style-type: none"> ● componenti importanti del prodotto non funzionano correttamente. ● Il funzionamento ha creato un impatto negativo significativo sulla produttività. ● Gli utenti non ricevono gli inviti agli eventi. ● I Flussi e le Regole di approvazione dei contratti non funzionano correttamente. ● Gli ordini non vengono trasmessi correttamente ai fornitori. ● I lettori di fatture non sono operativi. ● Il flusso di approvazione delle fatture non funziona come previsto. ● Le fatture non vengono allocate come previsto.
3	I problemi di minore impatto aziendale comprendono: <ul style="list-style-type: none"> ● I componenti del prodotto non funzionano correttamente ma è disponibile una soluzione alternativa. ● Una funzionalità non fondamentale non è disponibile e non è disponibile una soluzione alternativa. ● Non è possibile allegare un documento agli elementi dell'evento. ● L'opzione Formattazione del Modello di Comunicazione non è corretta. ● Le funzionalità software non-critiche generano risultati non previsti.
4	I problemi di impatto aziendale minimo comprendono: <ul style="list-style-type: none"> ● la richiesta di informazioni sul prodotto ● chiarimenti sulla documentazione del prodotto ● come esportare un evento ● come pianificare una Reportistica lavori

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Siti e Servizi di Terze Parti

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette del Contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dall'offerta 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 riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di quelle terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

6.2 Conformità Safe Harbor

IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Dati

6.3.1 Raccolta

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

6.3.2 Elaborazione

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), l'Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera:

Il Cliente accetta che IBM possa trattare il contenuto, inclusi i dati personali, (ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm) entro i confini nazionali dei seguenti paesi: Australia, Bielorussia, Canada, Francia, Germania, India, Irlanda, Paesi Bassi, Regno Unito e Stati Uniti. Il Cliente accetta che IBM

possa, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, variare l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura dell'offerta IBM SaaS.

Qualora le direttive 'US-Swiss Safe Harbor Frameworks' di IBM non siano applicabili ad un trasferimento di Dati Personali Svizzeri o all'interno dell'Unione Europea (EEA), le parti o le relative Consociate possono stipulare separatamente accordi standard non emendati 'EU Model Clause' in conformità alla EC Decision 2010/87/EU con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali Accordi, anche se generata da società consociate, verrà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

6.4 Sedi dei benefit derivati

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

6.5 Contenuti IBM SaaS

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le Istanze di produzione e ogni settimana per le Istanze di non-produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 90 giorni per le Istanze di produzione e fino a 7 giorni per le Istanze di non-produzione. I backup sono mantenuti da IBM esclusivamente per i servizi di disaster recovery oppure per sforzi diversi di ripristinare i servizi IBM SaaS e che non sono destinati ad essere utilizzati per recuperare i dati cancellati dal Cliente dalla piattaforma IBM SaaS. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza dei servizi IBM SaaS vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e una volta che i dati sono stati cancellati il Cliente riconosce e accetta che IBM non potrà e non è obbligata a ripristinare i dati eliminati.

Prima del termine dei servizi IBM SaaS, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione fornite dei servizi IBM SaaS per estrarre i dati. I servizi di Estrazione dei Dati del Cliente sono disponibili in base ad un Allegato (SOW) separato. Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla cessazione dei servizi IBM SaaS, IBM distruggerà o restituirà al Cliente una copia elettronica dei contenuti del Cliente nel formato nativo dell'applicazione. La certificazione della distruzione dei contenuti o la richiesta di una copia dei contenuti può essere effettuata contattando il Supporto tecnico.

6.6 Tempo di Fermo

La finestra del tempo di fermo pianificata per la manutenzione dei servizi IBM SaaS è specificata nella Guida al Supporto IBM Software as a Service. È possibile pianificare un Tempo di Fermo aggiuntivo comunicandolo al Cliente tramite il Supporto Clienti. Durante questo periodo i servizi IBM SaaS potrebbero essere o non essere disponibili a seconda del tipo di manutenzione pianificato. Il Tempo di Fermo durante questa finestra non è incluso in nessun calcolo dei crediti SLA. IBM si riserva il diritto di disporre di tempi di fermo non pianificati per scopi di emergenza.

6.7 Servizi aggiuntivi

6.7.1 Aggiornamenti dell'Applicazione

IBM installerà e configurerà gli aggiornamenti del software per le Istanze di produzione o di non produzione in un orario reciprocamente concordato, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

IBM fornirà una comunicazione 12 mesi prima della scadenza del supporto per la versione del programma IBM associato ai servizi IBM SaaS. IBM collaborerà con il Cliente per migrare ciascuna delle Istanze dell'offerta IBM SaaS su una versione supportata dei Programmi IBM Associati prima della data di cessazione del supporto. Il Cliente sarà responsabile dei costi di migrazione. Se la migrazione su una versione supportata del programma IBM non viene completata entro il periodo della notifica e il mancato completamento non è determinato da ritardi causati esclusivamente da IBM o dai suoi subfornitori, IBM potrà risolvere il presente accordo inviando al Cliente un preavviso scritto di 30 giorni.

6.7.2 Aggiornamenti del Database

IBM replicherà i contenuti del database di produzione nell'Istanza di non-produzione del Cliente una volta a trimestre, per ciascun sistema di non-produzione acquistato. I servizi di aggiornamento saranno erogati in un orario concordato reciprocamente, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

6.8 Certificati Forniti dal Cliente

I servizi IBM SaaS saranno configurati per utilizzare un URL (uniform resource Locator) internet fornito da IBM, a meno che il Cliente non richieda specificamente di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet. Se il Cliente sceglie di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet per i servizi IBM SaaS, il Cliente si assume tutte le responsabilità, la manutenzione e i costi per il rinnovo dell'URL e di eventuali certificati richiesti. Il Cliente deve fornire ad IBM i certificati e le informazioni di configurazione richiesti prima che venga completata la fornitura dei servizi IBM SaaS del Cliente.

6.9 Disaster Recovery

In caso di interruzione grave del sistema, il servizio di disaster recovery sarà effettuato ripristinando i dati della produzione del Cliente in una delle Istanze o Connessioni di Non-Produzione del Cliente e sarà disponibile soltanto se il Cliente ha acquistato almeno una delle Istanze di Non Produzione. Il servizio di disaster recovery è disponibile solo per le Istanze e per le Connessioni di produzione. IBM erogherà il servizio di disaster recovery impegnandosi a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare il Servizio del Cliente con un RTO (Recovery Time Objective) di 72 ore e un RPO (Recovery Point Objective) di 24 ore per le Istanze o le Connessioni di Produzione.

6.10 Limitazioni per IBM Sourcing Managed Cloud Delivery e Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

L'infrastruttura per l'offerta IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery è stata configurata per fornire supporto a:

- 300 Utenti Simultanei che eseguono RFP, RFI, RFQ o eventi di sondaggi sugli acquirenti o
- 270 Utenti Simultanei che eseguono aste "English reverse" e "English forward" o
- 60 Utenti Simultanei che eseguono aste "Japanese o Dutch reverse o forward".

Gli Utenti Simultanei sono definiti come utenti collegati e attivi simultaneamente nel sistema. Il sistema può essere configurato per elaborare il volume aggiuntivo di Utenti Simultanei in base a diversi fattori. È possibile richiedere ulteriori risorse per le infrastrutture per supportare volumi di utilizzo più grandi.

Se un cliente utilizza la funzione OJEU (Official Journal of the European Union) in cui il sistema di origine trasmette dati al sito Tenders Electronic Daily (TED), il Cliente avrà la responsabilità di inoltrare la domanda al OJUE e del superamento del test GAMMA. La trasmissione di dati avviene esclusivamente tra il Cliente e questo sito di terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

Di seguito sono descritte le seguenti offerte IBM SaaS:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Il Cliente riceverà i Servizi Managed Cloud Delivery in connessione con le operazioni, l'utilizzo di e l'accesso al software acquistato su licenza, inclusi i server di protezione, lo storage di produzione e la connessione tra i server di produzione e Internet. IBM può inoltre fornire una piattaforma applicativa opzionale di non-produzione (come descritto nel seguito) se un'istanza supplementare è specificata nel Documento della Transazione. IBM integrerà, imposterà e configurerà le apparecchiature necessarie a fornire i Servizi Managed Cloud Delivery per il software fornito su licenza descritto nel Documento della Transazione. I Servizi Managed Cloud Delivery non includono la migrazione dei dati che sarà eseguita in base a un preventivo "time and materials", se e quando richiesto. Inoltre, IBM fornirà e manterrà tutto l'hardware e il software necessario, l'hardware e il software per le telecomunicazioni, il software per la sicurezza e altro software ragionevolmente necessario per operare e mantenere i servizi Managed Cloud Delivery. Gli Utenti Autorizzati saranno in grado di accedere al software dall'URL (uniform resource locator) internet quando pubblicato, utilizzando un computer dotato di una connessione internet e di un browser web moderno, secondo le specifiche da determinare nel momento in cui viene avviata l'applicazione gestita.

Un'applicazione di Non-produzione è l'implementazione di un'applicazione distinta dalla piattaforma dell'applicazione di produzione. La piattaforma dell'applicazione di non-produzione può essere ubicata in una struttura diversa dalla piattaforma dell'applicazione di produzione a discrezione di IBM. La piattaforma dell'applicazione di non-produzione è destinata ad essere utilizzata principalmente come piattaforma di test, staging, formazione o QA, a discrezione del Cliente.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Questa offerta IBM SaaS consente di aumentare la capacità rispetto alla configurazione standard del server aggiungendo altri server alla configurazione.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

L'offerta IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator fornisce le seguenti funzionalità:

- il sistema di associazione dinamico indirizza le richieste dell'utente per la protezione dei contenuti delle applicazioni in un server di ottimizzazione;
- la tecnologia di ottimizzazione dell'instradamento identifica il percorso più affidabile dall'infrastruttura di origine per recuperare il contenuto dinamico dell'applicazione;
- un protocollo di trasporto ottimizza in modo trasparente le comunicazioni tra il server e il punto di origine; e
- il server recupera il contenuto dell'applicazione richiesto e lo restituisce all'utente attraverso connessioni sicure ottimizzate.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

L'offerta IBM Emptoris Virtual Private Network Connection fornisce un sito codificato per la connessione del sito tra l'endpoint della rete del Cliente e l'endpoint Emptoris SaaS Hosting. Tutto il flusso del traffico tra due dispositivi è codificato in modalità protetta. I dati vengono criptati al momento dell'invio e decodificati quando vengono ricevuti tramite chiavi e metodi di codifica standard di settore. Un abbonamento supplementare è richiesto qualora sia necessaria una Connessione VPN (Virtual Private Network) per le Istanze di Non-Produzione.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

L'offerta IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database fornisce la codifica dei dati del Cliente memorizzati nell'istanza di un database dedicato utilizzando una chiave di crittografia per le seguenti offerte IBM SaaS, se sono specificati nel Documento della Transazione:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Le chiavi di crittografia sono chiavi memorizzate in sicurezza e per ciascuna istanza di database è necessario disporre di chiavi univoche dedicate. Nessuna chiave è condivisa anche se le istanze di database si trovano su hardware condiviso. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery non memorizzano gli allegati nel database e pertanto i dati degli allegati non vengono criptati.

Il Cliente deve acquistare un'Istanza di IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB per ciascuna Istanza di Produzione e di Non-Produzione per cui il Cliente intende codificare i dati.

Appendice B

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

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

1. Definizioni

- a. **Credito di Disponibilità** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento all'offerta IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - problemi con le applicazioni, le apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
 - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - la conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

2. Crediti di Disponibilità

- a. Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca adeguata assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base dello SLA raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per più Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

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

3. Livelli di Servizio

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

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
<99,0%	2%
<97,0%	5%
< 95,0%	10%

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

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% del Livello di Servizio raggiunto durante il Mese Contrattuale
---	---

4. Esclusioni dal Servizio

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

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

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Siti e Servizi di Terze Parti"; "Raccolta"; "Aggiornamenti dell'Applicazione"; "Limitazioni per IBM Sourcing Managed Cloud Delivery e Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode"; "Crediti di disponibilità".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: