

Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Social Media Analytics

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/>.

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. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, il Cliente approva specificatamente le clausole e le disposizioni delle ToU. 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 Social Media Analytics Software as a Service ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. Accesso è una qualificazione attraverso cui si possono ottenere i servizi IBM SaaS. Un Accesso è il diritto di utilizzo dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorialità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- b. Un Migliaio di Documenti è un'unità di misura attraverso la quale possono essere ottenuti i servizi IBM SaaS. Un Documento è una quantità definita di dati che è inserita all'interno dell'intestazione e della coda finale di un documento che ne contrassegna l'inizio e la fine, oppure indica qualsiasi tipo di documento cartaceo o elettronico definito nell'ambito dei servizi IBM SaaS, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo: fatture, ordini di vendita, ordini d'acquisto, preventivi, programmazioni, piani, restituzioni, consegne, ricevute e atti finanziari. Ciascuna titolarità Migliaio di Documenti rappresenta un Migliaio di Documenti. È necessario ottenere titolarità Migliaio di Documenti sufficienti a coprire il numero totale di Documenti elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorialità (Proof of Entitlement, "PoE") o nel Documento della Transazione del Cliente.
- c. Impegno è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

3. Corrispettivi e Fatturazione

3.1 Opzioni di fatturazione

L'importo da pagare per i servizi IBM SaaS viene specificato nel Documento relativo alla Transazione. Le opzioni di fatturazione per i costi di abbonamento inerenti ai servizi IBM SaaS sono le seguenti:

- a. Mensile (per pagamenti arretrati)
- b. Trimestrale (per pagamenti futuri)
- c. Annuale (per pagamenti futuri)
- d. Intero ammontare del commitment (da versare)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per tutta la durata specificata in una PoE o nel Documento della Transazione (Documentazione d'Ordine). La somma pagabile per ciclo di fatturazione si baserà sulla tariffa di abbonamento annuale e sul numero di cicli di fatturazione in 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 notifica al Cliente che è disponibile l'accesso a IBM SaaS.

3.3 Corrispettivi ulteriori

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

3.4 Servizi in Remoto (basati sull'uomo)

L'offerta dei servizi Social Media Analytics Software as a Service Jump Start verrà fatturata in anticipo come specificato nel Documento della Transazione. I Servizi si acquistano per Impegno e scadono dopo 90 giorni a far data dall'acquisto a prescindere dal tempo per cui sono stati utilizzati.

4. Creazione dell'account e Accesso

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 Continuazione della Fatturazione

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

Durante il Periodo di Abbonamento, il Supporto tecnico per l'offerta IBM SaaS viene fornito secondo quanto indicato alla pagina web

<https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> o

un'altra pagina web indicata da IBM. Il supporto tecnico è incluso nei servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

7. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

7.1 Definizioni Supplementari

"**IBM SaaS**", come definito nell'Accordo, è un servizio software e non include Contenuto, Applicazioni di Terze Parti né Siti di Terze Parti.

"**Contenuto**" come definito nell'Accordo, include informazioni o dati, in toto o in parte, forniti da o per il Cliente, o a cui IBM o i relativi Fornitori accedono per conto del Cliente, da Siti di Terze Parti.

"**Applicazioni di Terze Parti**" indica applicazioni e software forniti da singoli individui o entità diversi da IBM che interagiscono con i servizi IBM SaaS.

"**Siti di Terze Parti**" si riferisce a siti web di terze parti, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, siti che presentano il contenuto di social media, ad esempio Facebook, Klout e Twitter.

7.2 Uso Interno

Oltre alle restrizioni presenti nell'Accordo relative all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, si intende per uso interno i report, i risultati e qualsiasi altro output ottenuti da IBM SaaS, che vengono forniti solo per il Cliente e non possono essere utilizzati per fornire servizi a terze parti. Il Cliente non può sublicenziare, dare in noleggio o in locazione, o comunque rendere disponibili a Terze Parti i report, i risultati o qualsiasi altro output derivanti dai servizi IBM SaaS.

7.3 Accesso e Utilizzo di Contenuto, Applicazioni di Terze Parti e Siti di Terze Parti

IBM SaaS consente al Cliente di selezionare ed accedere al Contenuto di Applicazioni di Terze Parti e Siti di Terze Parti per l'utilizzo con IBM SaaS. Il Contenuto non è di proprietà né controllato da IBM o dai propri fornitori e IBM, o uno qualsiasi dei suoi fornitori, non concedono nessun diritto di licenza né altri diritti relativi al Contenuto. Il Contenuto può includere materiale illegale, non corretto, ingannevole, indecente o in altro modo biasimevole. IBM o i relativi fornitori non hanno alcun obbligo di riesaminare, filtrare, verificare, modificare o rimuovere il Contenuto. Tuttavia, IBM o i relativi fornitori possono farlo a loro totale discrezione.

IBM SaaS può contenere funzionalità progettate per interagire con Applicazioni di Terze Parti e Siti di Terze Parti (ad esempio, applicazioni Facebook o Twitter). Oltre alle autorizzazioni richieste nell'Accordo relativo al Contenuto, il Cliente deve fornire a IBM le autorizzazioni necessarie e l'accesso al Contenuto, alle Applicazioni e ai Siti di Terze Parti per consentire a IBM di utilizzare i servizi IBM SaaS per conto del Cliente. Al Cliente potrebbe essere richiesto di stipulare accordi separati con terze parti per l'accesso o l'utilizzo del Contenuto, nonché delle Applicazioni e dei Siti di Terze Parti. IBM non è considerata una delle parti in tali accordi separati e, in quanto condizione esplicita di tali Condizioni di Utilizzo, il Cliente accetta di ottemperare alle condizioni di tali accordi separati.

7.4 Limitazioni

Oltre alle condizioni di utilizzo relative a IBM SaaS specificate nell'Accordo, il Cliente garantisce di:

- a. non accedere o utilizzare Siti di Terze Parti, Applicazioni di Terze Parti o Contenuto con IBM SaaS, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di copia, modifica o creazione di opere derivate, se tali attività violano leggi applicabili o condizioni di licenze di terze parti, accordi o altre condizioni o restrizioni;
- b. non distribuire, dimostrare, visualizzare o in altro modo rendere disponibile IBM SaaS o il Contenuto a terze parti, a meno che non sia consentito ai sensi delle condizioni dell'accordo con il provider del Contenuto;
- c. non accedere o utilizzare parti dei servizi IBM SaaS per creare o contribuire a un prodotto o un servizio competitivo.

7.5 Risoluzione del contratto per Azioni di Terze Parti

7.5.1 Risoluzione da parte di IBM

Oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, se un provider cessa di rendere disponibili i Siti di Terze Parti, le Applicazioni di Terze Parti o il Contenuto o impone condizioni che presentano un carico materiale o un rischio per IBM e i relativi fornitori, i clienti o una terza parte, oppure se IBM è consapevole o ha motivo di credere che l'elaborazione di un particolare contenuto attraverso IBM SaaS possa violare i diritti (inclusi i diritti di proprietà intellettuale) di una terza parte, IBM può cessare di fornire le funzionalità corrispondenti di IBM SaaS senza concedere al Cliente alcun diritto a rimborsi, crediti o altri compensi.

Il Cliente informerà tempestivamente IBM di qualsiasi evento o circostanza relativi all'utilizzo dei Servizi IBM SaaS da parte del Cliente, di cui venga a conoscenza e che potrebbero portare ad un'azione o rivendicazione in relazione all'utilizzo di tali Servizi da parte del Cliente. Il Cliente fornirà tutte le informazioni importanti relative a tale evento o circostanza ad IBM su richiesta di IBM.

7.5.2 Recesso da parte del Cliente

Oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, se un provider cessa di rendere disponibili le Applicazioni di Terze Parti, i Siti di Terze Parti o il Contenuto, o modifica materialmente le condizioni in base alle quali sono disponibili, e il Cliente dimostra che tale mancanza di disponibilità condiziona in modo significativo e permanente la propria capacità di utilizzare i servizi IBM SaaS, allora il Cliente può comunicare a IBM la propria intenzione di recedere, in toto o in parte, dall'abbonamento dai servizi IBM SaaS. Il recesso dall'abbonamento di IBM SaaS sarà effettivo 30 giorni dopo tale comunicazione, a meno che la disponibilità dei servizi delle terze parti in oggetto non venga ripresa durante il periodo di 30 giorni. In caso di recesso in questo periodo di tempo, IBM rimborserà al Cliente qualsiasi corrispettivo prepagato che copre il periodo di tempo fino alla data di efficacia del recesso degli abbonamenti sospesi.

Il Cliente non ha alcun diritto di recedere dall'Accordo in base ad eventuali dichiarazioni da parte di IBM relative a indicazioni o intenzioni future relative a IBM SaaS o a Siti di Terze Parti, Applicazioni di Terze Parti o Contenuto. Salvo quanto sopra specificato, il Cliente non ha alcun diritto di recedere dall'Accordo, né ha diritto ad eventuali rimborsi, crediti o altri compensi, per la mancata disponibilità di prodotti o servizi di terze parti.

7.5.3 Accesso e Storage

In caso di recesso o scadenza del presente Accordo, IBM non ha alcun obbligo di memorizzare, archiviare o rendere disponibili in altro modo query, Contenuto o risultati del Cliente e altro output ottenuto dal Cliente mediante l'utilizzo dei servizi IBM SaaS.

7.5.4 Limiti di Utilizzo

L'utilizzo di IBM SaaS da parte del Cliente può essere soggetto a limitazioni, quali limiti di storage, numero di query o altri limiti o restrizioni. Come Limite di Utilizzo aggiuntivo, il Cliente non può accedere a IBM SaaS per scopi di controllo della disponibilità, delle prestazioni o della funzionalità di IBM SaaS, o per altri scopi di benchmarking o competizione. I limiti di utilizzo saranno documentati in una Prova di Titolarità (PoE), nel Documento della Transazione, nella documentazione dell'utente o in IBM SaaS online. Tramite i servizi IBM SaaS è possibile fornire informazioni su richiesta che consentiranno al Cliente di controllare l'utilizzo. Se un Cliente supera i limiti di utilizzo, IBM può, a sua discrezione, collaborare con il Cliente per ridurre l'utilizzo in modo da rispettare tali limiti. Se il Cliente supera i limiti di utilizzo applicabili, IBM può richiedere al Cliente di eseguire una Prova di Titolarità (PoE) o un Documento della Transazione per servizi IBM SaaS aggiuntivi e/o fatturare al Cliente l'utilizzo in eccesso. In questi

casi, il Cliente accetta di eseguire le Prove di Titolarità (PoE) o i Documenti della Transazione aggiuntivi richiesti e/o di pagare fatture supplementari.

7.6 Cookie

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare i cookie e le tecnologie di tracking per raccogliere i dati personali nella raccolta di statistiche e di informazioni sull'utilizzo; tali tecnologie sono progettate per migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con gli utenti conformemente alla pagina <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Violazione del copyright

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

7.8 Utilizzo vietato

I seguenti usi sono vietati da Red Hat:

"Divieto di Utilizzo ad Alto Rischio": il Cliente non può utilizzare IBM SaaS in alcuna applicazione o situazione in cui l'errato funzionamento dei servizi IBM SaaS potrebbero determinare gravi danni fisici alla persona, incluso il decesso, oppure gravi danni ambientali o ai beni immobili e mobili ("Utilizzo ad Alto Rischio"). Esempi di Utilizzo ad Alto Rischio includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: aerei o altri mezzi di trasporto di persone, impianti nucleari o chimici, sistemi di supporto vitale, apparecchiature mediche impiantabili, veicoli a motore, o sistemi di armamento. L'Uso ad Alto Rischio non include l'utilizzo di IBM SaaS per scopi amministrativi, per memorizzare dati di configurazione, strumenti di engineering e/o configurazione, o altre applicazioni di non controllo, il cui guasto non determinerebbe il decesso, danni a persone o gravi danni fisici o ambientali. Queste applicazioni possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non devono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.

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 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILE

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

STATI UNITI DI AMERICA

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

EMENDAMENTI NEI PAESI DELL'ASIA DEL PACIFICO

BANGLADESH, BHUTAN, E NEPAL

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

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

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Appendice A

1. **IBM Social Media Analytics Software as a Service**

IBM Social Media Analytics Software as a Service è un servizio online che consente al Cliente di accedere al Contenuto tramite determinate Applicazioni e/o Siti di Terze Parti, in base alla loro disponibilità, e consente agli Utenti di IBM SaaS di definire argomenti, creare e inoltrare query, eseguire analisi interattive e visualizzare i risultati utilizzando i report precostituiti. Il Cliente è responsabile dei risultati ottenuti mediante l'utilizzo di IBM SaaS (inclusi i servizi Jump Start facoltativi).

2. **IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start**

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start fornisce all'Utente di IBM SaaS User fino a 40 ore di assistenza, durante il periodo iniziale di 90 giorni, relativa alla funzionalità di IBM Social Media Analytics as a Service.

Questo Service Level Agreement (SLA) è inerente alla seguente Offerta IBM SaaS ed è applicabile se è stato specificato nella Proof of Entitlement (POE) o nel Documento della Transazione del Cliente:

- IBM Social Media Analytics Software as a Service

IBM fornisce questo SLA ai propri Clienti ed è soggetto alle seguenti condizioni. Verrà applicata la versione aggiornata di questo SLA all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento. L'utente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per l'utente.

1. Definizioni

- "Contatto Autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Richieste relative al presente SLA.
- "Credito di disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio.
- "Richiesta" sta a indicare una richiesta inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM in conformità a questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo del Servizio 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.
- "Cliente" sta ad indicare un soggetto giuridico che si abbona al Servizio direttamente tramite IBM, che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto di Servizi con IBM.
- "Tempo di fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio per cui posseggano le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
 - Tempo di Fermo di sistema pianificato.
 - Forza maggiore.
 - Problemi con le applicazioni, apparecchiature o dati di un cliente o di terze parti.
 - Atti oppure omissioni di un Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
 - Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
 - La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.
- "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- "Forza Maggiore" sta ad indicare eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- "Tempo di Fermo di sistema pianificato" sta a indicare un'interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.
- "Servizio" sta ad indicare le offerte IBM per cui è valido il presente SLA, identificate nella prima pagina. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.
- "Livello di servizio" sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

2. Crediti di disponibilità

Per avere diritto ad inoltrare una Richiesta, l'utente deve aver registrato un ticket di assistenza per ciascun Evento con l'help desk dell'IBM Customer Support per il Servizio applicabile, nel rispetto della procedura IBM relativa alla notifica dei problemi per cui è necessaria assistenza, di Severità 1. Si devono fornire tutte le informazioni dettagliate necessarie sull'Evento, incluso il momento in cui si è verificato per la prima volta l'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento nella misura in cui viene richiesto per i ticket di assistenza di Severità 1. Tale ticket deve essere registrato entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l'utente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio.

Il Contatto autorizzato deve inoltrare la Richiesta per un Credito di Disponibilità non più tardi di tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Richiesta.

Il Contatto Autorizzato deve fornire a IBM tutti i dettagli ragionevoli riguardo la Richiesta, comprese a titolo esemplificativo e non esaustivo, descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui è si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile corrispondente alla disponibilità combinata totale durante ciascun Mese Contrattuale, in base alla seguente tabella. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.

Per i Servizi 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. È possibile inoltrare solamente Richieste legate ad un singolo Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale e IBM non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio in un bundle in un Mese Contrattuale.

Se l'utente ha acquistato il Servizio da un rivenditore IBM in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni di Servizio e SLA, allora il Credito di Disponibilità si baserà sul prezzo del valore suggerito del rapporto (RSVP) aggiornato a quel momento per il Servizio in vigore per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Richiesta, scontato del 50%.

I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il 10 per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.

IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Richieste sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM che prevarranno nel caso di conflitto con i dati nei record dell'utente.

I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL'UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI RICHIESTA RELATIVA AI LIVELLI DI SERVIZI.

3. Livelli del Servizio

Disponibilità del Servizio durante un Mese Contrattuale

Percentuale di Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Richiesta)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La "Percentuale di Disponibilità" viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno il numero di minuti del Tempo di Fermo di sistema pianificato, meno (b) il numero totale di minuti del Tempo di Fermo non pianificato in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, (meno il numero di minuti del Tempo di Fermo di sistema pianificato), con la risultante frazione espressa come percentuale.

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

<p>43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 200 minuti di Tempo di Fermo di sistema pianificato - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.500 minuti</p> <hr/> <p>43.200 minuti totali (- 200 minuti di Tempo di Fermo di sistema pianificato) in un Mese Contrattuale di 30 giorni = 43.000 minuti</p>	<p>= 2% Credito di disponibilità per il 98,8% Livello di Servizio raggiunto</p>
--	---

4. Esclusioni

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.
- Ambienti di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, D&R, o sviluppo.
- Richieste avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.

Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di Utilizzo, Acceptable Use Policy o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.