

# Condizioni di Utilizzo IBM (Terms of Use, "ToU") – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

---

## IBM Social Media Analytics (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/>.

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 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 alle seguenti offerte IBM SaaS:

- IBM Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Documento** – è un'unità di misura che consente di ottenere 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 PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

Le autorizzazioni dei documenti sono vendute in incrementi di 250.000.

- b. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi a IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

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

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

#### 3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

#### 3.3 Corrispettivi per Servizi in Remoto (basati sull'uomo)

L'offerta dei servizi Social Media Analytics (SaaS) Jump Start sarà fatturata anticipatamente come specificato nel Documento d'Ordine. 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. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS

La PoE del Cliente stabilirà se i servizi IBM SaaS verranno rinnovati alla fine del periodo di abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

### 4.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può non rinnovare il Periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza inoltrando una comunicazione scritta di non voler rinnovare al rappresentante IBM o al Business Partner IBM del Cliente, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il Periodo di Abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nella PoE.

### 4.2 Fatturazione Continuativa

Se la PoE stabilisce che il rinnovo del Cliente è continuativo, il Cliente continuerà ad aver 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 continuativa, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner 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, saranno fatturati al Cliente tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

### 4.3 Rinnovo su Richiesta

Se la PoE stabilisce che il tipo di contratto è a tempo determinato, i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine del periodo di abbonamento e l'accesso del Cliente ai Servizi IBM SaaS verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre quella data, il Cliente dovrà effettuare un ordine rivolgendosi al rappresentante IBM o al Business Partner IBM e sottoscrivere un nuovo Periodo di abbonamento.

## 5. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite un sistema di reportistica dei problemi online. 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'Uso (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).

| Severità | Definizione di Severità  | Obiettivi del Tempo di Risposta | Copertura del Tempo di Risposta |
|----------|--|---------------------------------|---------------------------------|
| 1        | <b>inattività di servizio/impatto critico:</b><br>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><br>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              |

| Severità | Definizione di Severità   | Obiettivi del Tempo di Risposta | Copertura del Tempo di Risposta |
|----------|---|---------------------------------|---------------------------------|
| 3        | <b>Impatto aziendale minore:</b><br>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><br>Una domanda o una richiesta non tecnica.  | Entro 1 giorno lavorativo       | Ore lavorative L-V              |

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 Definizioni Supplementari

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

**Report sull'Analisi** – Indica i risultati o l'output derivanti dal processo di analisi e che trae le informazioni dal Contenuto.

**Contenuto** – Indica le informazioni, il software ed i dati, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dati personali, ipertesto, markup language, file, script, programmi, registrazioni, suoni, musica, grafici, immagini, applet o servlet creati, forniti, caricati o trasferiti dal Cliente o da qualsiasi utente autorizzato dal Cliente. Il Contenuto 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 Terzi.

**Applicazioni di Terzi** – Indica applicazioni e software forniti da singoli individui o entità diversi da IBM che interagiscono con i servizi IBM SaaS.

**Siti di Terzi** – Si riferisce a siti web di terzi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, siti che presentano contenuto di social media, ad esempio Facebook, Klout e Twitter.

**ID Tweet** – Indica un numero di identificazione univoco generato da Twitter per ciascun Tweet.

**Tweet** – Indica un messaggio pubblico con un testo di non oltre 140 caratteri inserito da qualsiasi utente finale del servizio Twitter.

**Contenuti Twitter** – Indica i Tweet, gli ID dei Tweet e le informazioni del profilo pubblico dell'utente finale di Twitter, e tutti le altre informazioni e dati resi disponibili per il Cliente.

**Marchi Twitter** – Il nome Twitter o i loghi che IBM rende disponibili per il Cliente, nonché l'utilizzo da parte del Cliente dei Marchi Twitter sono soggetti al presente Accordo e al documento 'Twitter Brand Assets and Guidelines' disponibili alla pagina web <https://Twitter.com/logo>.

### 6.2 Uso Interno

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

### 6.3 Accesso e Utilizzo di Contenuto, Applicazioni e Siti di Terzi

I servizi IBM SaaS consentono al Cliente di selezionare ed accedere al Contenuto da Applicazioni e Siti di Terzi per utilizzarli esclusivamente con i servizi 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 procedere in tal senso a loro totale discrezione.

IBM SaaS può contenere funzionalità progettate per interagire con Applicazioni e Siti di Terzi (ad esempio, applicazioni Facebook o Twitter). Oltre alle autorizzazioni richieste nell'Accordo per il Contenuto, il Cliente deve fornire a IBM le autorizzazioni necessarie e l'accesso al Contenuto, alle Applicazioni e ai Siti di Terzi per consentire a IBM di utilizzare i servizi IBM SaaS per conto del Cliente. Al Cliente potrà essere richiesto di stipulare accordi separati con terzi per l'accesso o l'utilizzo di Contenuti,

Applicazioni e Siti di Terzi. 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.

Durante l'utilizzo del Contenuto cui il Cliente accede come parte integrante di questi servizi IBM SaaS, al Cliente è totalmente consentito di: (a) condurre l'analisi del Contenuto e produrre Report sull'Analisi quando consentito dalla funzionalità IBM SaaS; e (b) visualizzare il Contenuto esclusivamente all'interno dei servizi IBM SaaS.

Quando il Cliente visualizza i Contenuti Twitter, il Cliente deve visualizzare i Contenuti Twitter in conformità con i requisiti di visualizzazione Twitter disponibili alla pagina web <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Quando si utilizzano i Contenuti Twitter cui il Cliente accede in quanto parte integrante del presente servizio SaaS, al Cliente è totalmente consentito di visualizzare i Marchi Twitter, esclusivamente per attribuire Twitter come fonte dei Contenuti Twitter, come stabilito nel presente documento.

## 6.4 Limitazioni

Oltre alle condizioni di utilizzo relative ai servizi IBM SaaS specificate nell'Accordo, il Cliente non dovrà:

- a. accedere o utilizzare Siti e Applicazioni di Terzi o il Contenuto con i servizi IBM SaaS, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di copia, modifica o creazione di opere derivate, se tali attività violano le leggi applicabili sulla privacy o qualsiasi altra legge, o condizioni di licenze di terzi, accordi o eventuali altre condizioni o restrizioni.
- b. Distribuire, dimostrare, visualizzare o in altro modo rendere disponibile i servizi IBM SaaS o il Contenuto a terzi, a meno che non sia consentito ai sensi delle condizioni dell'accordo con il provider del Contenuto.
- c. Accedere o utilizzare qualsiasi parte dei servizi IBM SaaS per creare o contribuire a un prodotto o servizio in concorrenza.
- d. Aggregare, memorizzare nella cache o archiviare i dati di posizione o le informazioni geografiche incluse nel Contenuto separatamente dal Contenuto cui sono associati, o utilizzare i dati di posizione o geografici inclusi nel Contenuto per qualsiasi motivo tranne che per identificare la posizione contrassegnata in un Tweet.
- e. Confondere il Contenuto con altri dati, qualora il Contenuto non sia chiaramente attribuibile alla fonte, ad es., un Tweet non deve essere confuso a meno che non sia chiaramente attribuibile a Twitter.
- f. Utilizzare il Contenuto reso accessibile come parte integrante dei servizi IBM SaaS per eseguire analisi su piccoli gruppi di persone o su una singola persona per scopi illeciti o discriminatori.
- g. Fornire la visualizzazione, il filtraggio o la cura del Contenuto per gli scopi di visualizzazione pubblica degli utenti del Contenuto, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, qualsiasi visualizzazione del Contenuto per eventi multimediali e di intrattenimento del mercato di massa, integrazioni o visualizzazioni di widget online, trasmissioni televisive, 'e-billboard' esterni o altri mezzi analoghi.
- h. Utilizzare il Contenuto o le analisi che derivano dai servizi IBM SaaS come parte di una rete pubblicitaria, salvo espressamente autorizzato per iscritto da parte del Sito o dell'Applicazione del Terzo associati al Contenuto.
- i. Utilizzare i Contenuti Twitter o le analisi che derivano dai servizi IBM SaaS allo scopo di creare un'applicazione che esegua regolarmente una serie di misurazioni, basate sul tempo, effettuate utilizzando metodologie uguali o simili, allo scopo di confrontare le prestazioni di programmi televisivi nel corso del tempo, oppure rispetto ad un insieme o sottoinsieme definito di altri programmi televisivi.
- j. Utilizzare qualsiasi aggregato di metriche degli utenti, quali ad esempio un numero di utenti o account Twitter ottenuti durante l'accesso e l'utilizzo del Contenuto come parte integrante dei servizi IBM SaaS per qualsiasi scopo, salvo espressamente autorizzato per iscritto da parte del Sito o dell'Applicazione del Terzo associati al Contenuto.
- k. Utilizzare il Contenuto per scopi diversi da quelli consentiti in base alle condizioni del presente Accordo.

## **6.5 Recesso dal contratto per Azioni di Terze Parti**

### **6.5.1 Recesso da parte di IBM**

Oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, se un provider cessa di rendere disponibili i Siti, le Applicazioni di Terzi o il Contenuto o impone condizioni che presentano un onere concreto o un rischio per IBM e i relativi fornitori, clienti o terzi, oppure se IBM è consapevole o ha motivo di ritenere che l'elaborazione di un particolare contenuto attraverso i servizi IBM SaaS possa violare i diritti (inclusi diritti di proprietà intellettuale) di terzi, IBM può cessare di fornire le funzionalità corrispondenti dei servizi 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 da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS di cui venga a conoscenza e che potrebbero portare ad un'azione o richiesta in relazione all'utilizzo di tali Servizi. Il Cliente fornirà ad IBM tutte le informazioni pertinenti relative a tale evento o circostanza su richiesta di IBM.

### **6.5.2 Recesso da parte del Cliente**

Oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, se un provider cessa di rendere disponibili le Applicazioni, i Siti di Terzi 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 dei servizi IBM SaaS. Il recesso dall'abbonamento di IBM SaaS sarà effettivo 30 giorni dopo tale comunicazione, a meno che la disponibilità dei servizi di terzi 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 avrà alcun diritto di recedere dall'Accordo in base ad eventuali dichiarazioni da parte di IBM riguardanti indicazioni o intenzioni future sui servizi IBM SaaS o i Siti, le Applicazioni di Terzi o il Contenuto. Salvo quanto sopra specificato, il Cliente non avrà alcun diritto di recedere dall'Accordo, né avrà diritto ad eventuali rimborsi, crediti o altri compensi, per la mancata disponibilità di prodotti o servizi di terzi.

## **6.6 Accesso e Storage**

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

## **6.7 Limiti di Utilizzo**

L'utilizzo dei servizi 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 ai servizi IBM SaaS con la finalità di controllare la disponibilità, le prestazioni o la funzionalità dei servizi IBM SaaS, o per altri scopi di benchmarking o competizione. I limiti di utilizzo saranno documentati nella documentazione dell'utente o su IBM SaaS online. Tramite i servizi IBM SaaS è possibile fornire informazioni su richiesta che consentiranno al Cliente di controllarne 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.

## **6.8 Privacy**

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare i cookies e le tecnologie di traccia per riunire informazioni identificabili personalmente nella raccolta di statistiche di utilizzo e informazioni progettate per migliorare l'esperienza utente e/o adattare le interazioni con gli utenti in base a <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

## **6.9 Violazione del copyright**

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

## **6.10 Utilizzo vietato**

I seguenti usi sono vietati da Red Hat:

Uso non ad Alto Rischio: il Cliente non può utilizzare IBM SaaS in alcuna applicazione o situazione in cui il guasto di IBM SaaS potrebbe determinare il decesso o gravi danni corporali a persone, o gravi danni ambientali o fisici ("Utilizzo ad Alto Rischio"). Esempi di Utilizzo ad Alto Rischio includono, ma non sono limitati a: aerei o altri mezzi di trasporto di persone, impianti nucleari o chimici, sistemi di supporto vitale, apparecchiature medicali 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. Tali applicazioni di non controllo possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non possono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.

### **6.11 Materiali di esempio**

I servizi IBM SaaS possono includere dei componenti o dell'altro materiale indicati come Materiali di Esempio. Il Cliente può copiare e modificare i Materiali di Esempio solo per uso interno purché rientri nei limiti dei diritti di licenza in base al presente Accordo e purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute nei Materiali di esempio. IBM FORNISCE I MATERIALI DI ESEMPIO SENZA ALCUN OBBLIGO DI ASSISTENZA E "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITA', DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHE' QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSA O IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE.

### **6.12 Garanzia e Clausole di Esonero per Indennizzi inerenti al Contenuto**

IN DEROGA ALLA GARANZIA INDICATA NELL'ACCORDO, IL CONTENUTO E' FORNITO "NELLO STATO IN CUI SI TROVA", "QUANDO DISPONIBILE" CON TUTTI GLI ERRORI, E L'UTILIZZO DEL CONTENUTO DA PARTE DEL CLIENTE È A SUO ESCLUSIVO RISCHIO. IBM NON FORNISCE, E CON LA PRESENTE ESCLUDE, QUALSIASI TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA E IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ, DI PRESTAZIONI E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, DI TITOLI E GARANZIE DERIVANTI DALLA TRATTATIVA, USO O PROCEDURA COMMERCIALE, IN CONNESSIONE CON IL CONTENUTO. IBM NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO AL CONTENUTO SIA CONTINUATIVO O PRIVO DI ERRORI. LA PRESENTE ESCLUSIONE DI GARANZIA POTREBBE NON ESSERE VALIDA IN ALCUNE GIURISDIZIONI E IL CLIENTE POTREBBE AVERE DIRITTI DI GARANZIA AI SENSI DI LEGGE A CUI NON E' POSSIBILE RINUNCIARE O CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DI EFFICACIA DEL PRESENTE ACCORDO (SALVO DIVERSAMENTE DISPOSTO DA TALE LEGGE). QUALSIASI OBBLIGO DA PARTE DI IBM DI INDENNIZZARE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON E' APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEL CONTENUTO DA PARTE DEL CLIENTE.

### **6.13 Condizioni Twitter per l'utilizzo da parte del Governo degli Stati Uniti**

I Contenuti Twitter rappresentano un "prodotto commerciale" come definito in 48 C.F.R. 2.101, costituito da "software commerciale per computer" e "documentazione di software commerciale per computer" così come utilizzati in 48 C.F.R. 12.212. È vietato qualsiasi uso, modifica, opera derivata, riproduzione, rilascio, prestazioni, visualizzazione, divulgazione o distribuzione dei Contenuti Twitter da parte di qualsiasi ente governativo, salvo quanto espressamente consentito dalle condizioni delle presenti ToU. Inoltre, qualsiasi utilizzo da parte di enti governativi statunitensi deve essere conforme a 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 e 227.7202-4. Se il Cliente utilizza i Contenuti Twitter in qualità ufficiale di dipendente o rappresentante di un ente governativo statale o locale degli Stati Uniti e il Cliente non è legalmente in grado di accettare la giurisdizione, la sede o altre disposizioni ivi specificate, tali clausole non si applicano al suddetto ente, ma solo limitatamente a quanto richiesto dalla legge applicabile. Il fornitore/produttore è Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Appendice A

### 1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

IBM Social Media Analytics (SaaS) è un servizio online che consente al Cliente di accedere al Contenuto da determinate Applicazioni e/o Siti di Terzi, 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 report preconfezionati. Il Cliente è responsabile dei risultati ottenuti mediante l'utilizzo dei servizi IBM SaaS (inclusi i servizi Jump Start facoltativi).

### 2. **IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start**

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

## 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 d'Ordine:

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 sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi 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 diversi 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<br>(% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio) |
|--|---|
| <99,0%                                     | 2%  |
| <97,0%                                     | 5%  |
| < 95%                                      | 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: 50 minuti di Tempo di Fermo totale in un Mese Contrattuale

|   |   |
|---|---|
| 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni<br>- 500 minuti di Tempo di Fermo<br>= 42.700 minuti<br><hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni | = 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 dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente per l'offerta 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"; "Accesso e Utilizzo di Contenuto, Applicazioni e Siti di Terzi"; "Recesso da parte di IBM"; "Recesso da parte del Cliente"; "Materiali di esempio"; "Garanzia e Clausole di Esonero per Indennizzi inerenti al Contenuto"; "Condizioni di utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di disponibilità".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: