

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

IBM Business Process Manager on Cloud

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") disponibili al seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di contrasto, 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 alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente ai servizi IBM SaaS diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere un'autorizzazione per ciascun Utente 'Concurrent' che accede simultaneamente ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

- d. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è l'accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- e. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

3.1 Setup

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine. Un corrispettivo in un'unica soluzione sarà applicato a quanto specificato di seguito:

- ciascuna istanza IBM SaaS ordinata, in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.
- Ciascun Ambiente di Test aggiuntivo ordinato, in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.
- Ciascun Ambiente di Elaborazione Runtime ordinato, in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

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

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

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.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

In caso di 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 (novanta) giorni.

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 email ed un sistema di reportistica dei problemi online. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altra documentazione forniti da IBM come parte integrante del supporto tecnico di cui sopra sono da considerarsi come parte dei Servizi IBM SaaS e sono disciplinati dalle presenti ToU (Terms of Use, Condizioni d'Uso). 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 descritti nella documentazione per i servizi IBM SaaS e nella Guida al Supporto IBM Software.

Severità	Definizione di Severità	Response Time Objectives (Obiettivi del Tempo di Risposta)	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: 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 2 ore	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: 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	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Link a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi

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

6.2 Test di verifica delle prestazioni (Benchmarking)

Il Cliente può divulgare i risultati dei test di benchmark di IBM SaaS o dei suoi sottocomponenti ad eventuali terze parti a condizione che il Cliente (A) divulghi pubblicamente la metodologia completa utilizzata nel test di benchmark (ad esempio, impostazione hardware e software, procedura di installazione e file di configurazione), (B) esegua il test di benchmark del Cliente eseguendo i servizi IBM SaaS nel suo Ambiente Operativo Specifico e utilizzando gli ultimi aggiornamenti applicabili, le patch e gli aggiornamenti correttivi disponibili per IBM SaaS da IBM o dalle terze parti che forniscono prodotti IBM ("Terze Parti"), e (C) applichi tutte o in parte le "migliori prassi" e le ottimizzazioni per le prestazioni disponibili nella documentazione del Programma e sui siti web del supporto IBM per il Programma. Se il Cliente pubblica i risultati di qualsiasi test di benchmark per IBM SaaS, salvo quanto diversamente stabilito in qualsiasi accordo tra il Cliente ed IBM o Terze Parti, IBM e le Terze Parti avranno il diritto di pubblicare i risultati dei test di benchmark relativamente ai prodotti del Cliente a condizione che IBM o le Terze Parti soddisfino i requisiti dei suddetti punti (A), (B) e (C) nel proprio test dei prodotti del Cliente.

6.3 Cookies

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 suoi dipendenti o dei fornitori) relativi 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 allo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare 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 dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e fornitori.

6.4 Acceleratori e Materiali di Esempio

L'offerta IBM SaaS potrebbe contenere dei componenti in formato codice sorgente ("Componenti di Origine") e dell'altro materiale identificati come Materiale di Esempio. Il Cliente può copiare e modificare i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute o nel Componente di Origine nei Materiali di esempio. IBM fornisce i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio senza alcun obbligo di assistenza e "NELLO STATO DI FATTO E DI DIRITTO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, 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.

6.5 Sedi beneficiarie dei servizi

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 ad IBM.

Condizioni di Utilizzo IBM (Terms of Use, ToU) – Specifiche dei servizi IBM SaaS

Appendice A

1. Funzionalità e Panoramica dei servizi IBM SaaS

IBM SaaS fornisce una piattaforma di gestione dei processi aziendali per la visibilità e la gestione di tali processi. IBM SaaS include le funzionalità di progettazione, esecuzione, monitoraggio e ottimizzazione dei processi.

Il Cliente deve acquistare una quantità di Utenti Autorizzati o 'Concurrent' per ottenere l'accesso alle seguenti funzionalità dei servizi IBM SaaS:

1.1 Ambiente Operativo

Una singola istanza dei servizi IBM SaaS include un ambiente dedicato di sviluppo, di test e di elaborazione runtime con le seguenti caratteristiche:

- Ambiente di sviluppo – un ambiente virtuale del Centro di Elaborazione Avanzata con almeno un membro del cluster. La capacità per l'ambiente di sviluppo si basa sulla quantità di autori più eventuali autori aggiuntivi acquistati per l'istanza IBM SaaS.
- Ambiente di test – un ambiente virtuale del Server di Elaborazione Avanzata con almeno un membro del cluster. La capacità per l'ambiente di test si basa sul numero di utenti Autorizzati o 'Concurrent' acquistati per l'istanza IBM SaaS.

Ambiente di elaborazione runtime – un ambiente virtuale del Server di Elaborazione HA (Highly Available) con almeno due membri e un cluster di database HA. Fornisce un ambiente di produzione pronto. La capacità per l'ambiente di elaborazione runtime si basa sul numero di utenti Autorizzati o 'Concurrent' acquistati per l'istanza IBM SaaS.

1.2 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il Software di Abilitazione incluso con IBM SaaS è:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Accesso allo strumento di progettazione

Il Cliente può accedere e scaricare il Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer per sviluppare le applicazioni di elaborazione. Il Software di Abilitazione viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto ai servizi IBM SaaS.

1.4 Restrizioni per l'Utente relative ai Tool di Progettazione

IBM SaaS consente l'accesso e l'utilizzo del Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer ad un massimo di 5 (cinque) utenti IBM SaaS.

1.5 Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS include una singola connessione VPN facoltativa basata su software per comunicazioni sicure e criptate tra IBM SaaS e sistemi esterni ad IBM SaaS, inclusi i sistemi nella rete del Cliente. Le informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta. Tale richiesta deve essere inviata a SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Amministratore dell'Account

L'offerta IBM SaaS fornisce al Cliente un accesso utente e una password per l'Amministratore dell'Account per accedere all'ambiente operativo. L'Amministratore dell'Account avrà la capacità di gestire l'accesso all'ambiente operativo da parte di un Utente IBM SaaS, nonché la capacità di assegnare ed eliminare i ruoli dell'Utente IBM SaaS. L'Amministratore dell'Account potrà assegnare ad altri utenti IBM SaaS i privilegi di amministratore.

1.7 Home Page di IBM SaaS

La home page di IBM SaaS consente agli utenti IBM SaaS di accedere alle funzionalità dell'ambiente operativo IBM SaaS definite per il loro ruolo.

1.8 Pagina di Gestione Utenti

Una pagina di gestione utenti consente agli Amministratori dell'Account di creare ed eliminare nuovi utenti ed assegnare ruoli. Gli utenti IBM SaaS accedono alla pagina di gestione utenti per gestire le informazioni personali degli utenti. Agli utenti IBM SaaS possono essere assegnati uno o più ruoli che consentono l'accesso a funzionalità di IBM SaaS definite dal ruolo specifico.

1.9 Comunicazioni via e-mail

IBM SaaS include una funzione di notifica che consente di comunicare agli utenti IBM SaaS informazioni riguardanti il relativo accesso ai servizi IBM SaaS, le assegnazioni di ruoli e le modifiche delle password. La funzione di notifica consente inoltre di comunicare agli amministratori lo stato e le modifiche pianificate di IBM SaaS.

1.10 Backup Automatico Giornaliero Online

IBM SaaS esegue un backup giornaliero utilizzato per il ripristino automatizzato di IBM SaaS, quando necessario. Il backup è criptato e archiviato in una sede di data center diversa nella stessa regione globale.

1.11 Monitoraggio e Ripristino Automatizzati

IBM SaaS esegue il monitoraggio della disponibilità del servizio ed esegue il ripristino se il servizio non risponde o non è raggiungibile.

2. Funzionalità opzionali dell'offerta IBM SaaS

2.1 Autore aggiuntivo

L'offerta IBM SaaS fornisce un'opzione di accesso per ulteriori utenti IBM SaaS per accedere e utilizzare il Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS fornisce un'opzione di acquisto per ulteriori ambienti di test per uso non-produttivo. Ciascun ambiente di test fornisce un ambiente virtuale del server di elaborazione separato. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti dell'Ambiente di Test acquistati.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS fornisce un'opzione di acquisto per ulteriori ambienti di elaborazione runtime per uso produttivo o non-produttivo. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti di Elaborazione Runtime acquistati.

2.4 Storage aggiuntivo

L'offerta IBM SaaS fornisce un'opzione per l'acquisto di storage aggiuntivo per il database BPM interno e gli archivi di documenti integrati. La quantità di storage (gli incrementi di GB variano in base al sistema virtuale) può essere applicata ad un singolo ambiente o suddivisa su più ambienti all'interno dell'istanza IBM SaaS.

2.5 Memoria aggiuntiva

L'offerta IBM SaaS fornisce un'opzione per l'acquisto di memoria aggiuntiva nel caso in cui i requisiti di memoria della soluzione di elaborazione superino la capacità di elaborazione fornita per la quantità di utenti acquistati. La quantità di memoria (incrementi di 16GB) può essere applicata ad un singolo ambiente o suddivisa su più ambienti all'interno dell'istanza IBM SaaS.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Il servizio On Demand Consulting (ODC) Professional include l'accesso in remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di 5 (cinque) sviluppatori (Contatti dell'Abbonato). I Contatti dell'Abbonato hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC del Cliente e gli esperti in materia. I Contatti dell'Abbonato possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta BPM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione e la metodologia di fornitura.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Il servizio On Demand Consulting (ODC) Enterprise include l'accesso in remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di dieci (10) sviluppatori (Contatti dell'Abbonato). I Contatti dell'Abbonato hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC del Cliente e gli esperti in materia durante il periodo di abbonamento. I Contatti dell'Abbonato possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta BPM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione e la metodologia di fornitura. Il Contatto dell'Abbonato può richiedere il servizio di Consulenza IBM On Demand per ricevere assistenza sui beni da consegnare riguardanti le attività del prodotto concordate per l'avvio completo e gli end-point per un massimo di 24 ore per ogni mese di abbonamento. I beni da consegnare inerenti alle attività del prodotto possono includere l'assistenza con specifici esempi di modelli o il codice della soluzione pronto per la produzione. Il Contatto dell'Abbonato può partecipare anche alle call settimanali sullo stato con un leader di abilitazione del client IBM ODC. Per assistenza sui beni da consegnare inerenti alle attività del prodotto che impiegheranno più di 24 ore per ciascun mese di abbonamento, IBM potrà decidere di fornire tale assistenza in base ad un accordo scritto separato con il Cliente.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

L'offerta IBM SaaS fornisce l'opzione di acquisto di ulteriori accessi sviluppatore alla quantità di sviluppatori ODC Professional o Enterprise inclusi in quelle offerte.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

I Servizi di Migrazione possono fornire assistenza nella migrazione di un'applicazione BPM da un ambiente BPM in sede al BPM su Cloud. La valutazione della migrazione include attività come, ad esempio, l'analisi della configurazione di sistemi hardware e software esistenti, l'analisi dell'applicazione BPM esistente inclusa la compatibilità della versione e la valutazione delle opzioni di migrazione più vantaggiose. La pianificazione e la fornitura della migrazione comprendono attività come, ad esempio, aiutare a costruire il piano di migrazione e aiutare a fornire risorse che fanno leva sulla migrazione di risorse e strumenti di migrazione 'App-by-App'. Questo abbonamento include fino a 30 ore di attività di migrazione e il supporto D&R illimitato per ciascun mese di abbonamento. I lavori per questo abbonamento saranno eseguiti in remoto (utilizzando strumenti come la condivisione dello schermo). Per assistenza sui beni da consegnare inerenti alle attività del prodotto che impiegheranno più di 30 ore mensili per ciascun mese di abbonamento o che richieda che il lavoro non venga eseguito in remoto, IBM potrà decidere di fornire tale assistenza in base ad un accordo scritto separato con il Cliente.

Appendice B

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

1. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 60 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 60 minuti di Tempo di Fermo = 43.140 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 99,86% di disponibilità in un mese contrattuale
---	--

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Link a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi"; "Cookies"; "Acceleratori e Materiali di Esempio";
delle Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA): "Crediti di Disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: