

IBM Cognos TM1 on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo ("ToU") sono composte dalle seguenti Condizioni di Utilizzo IBM – le Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e un documento intitolato Condizioni di Utilizzo di IBM – Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibile al seguente URL:
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) assieme 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 dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi:

- a. Utente Autorizzato: titolo necessario per poter ricevere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere titolarità separate e specifiche per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS direttamente o indirettamente tramite qualsiasi mezzo (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo). È necessario ottenere titolarità sufficienti per coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una Prova di Titolarità del Cliente (PoE) o nel Documento della Transazione.
- b. 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 Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- c. Istanza è la modalità tramite la quale è possibile ottenere IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni

Istanza di IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento di Transazione.

- d. Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. Devono essere ottenute titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

3. Corrispettivi e Fatturazione

3.1 Opzioni di Fatturazione

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

- a. L'intero ammontare del commitment in anticipo
- b. Mensilmente (per arretrati)
- c. Ogni Trimestre (importi futuri)
- d. Ogni Anno (importi futuri)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per tutta la durata specificata in una PoE o nel Documento della Transazione. Gli ammontari esigibili per ogni periodo di fatturazione si baseranno sui corrispettivi di abbonamento annuale e sul numero di periodi di fatturazione all'interno di un anno.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Il Corrispettivo Mensile parziale è una tariffa giornaliera pro rata che verrà addebitata al Cliente. 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 ai servizi IBM SaaS.

3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo reale dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente supera l'uso consentito ai sensi delle titolarità specificate in una PoE o nel Documento della Transazione, allora al Cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità alle tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento della Transazione.

4. Creazione dell'Account e Accessibilità

È responsabilità del Cliente garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga l'identificativo e la password del proprio account e controlli chi possa accedere ad un account Utente IBM SaaS o utilizzi IBM SaaS per conto del Cliente.

5. Servizi in Remoto

Il servizio remoto 'IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud' include fino a 80 ore di guida e assistenza, inclusa l'individuazione facilitata di un caso di utilizzo iniziale di IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), l'addestramento sulla pianificazione di progetti e l'avvio dell'implementazione di IBM CTM1oC, l'addestramento su prassi comprovate per la creazione di report IBM CTM1oC e l'addestramento sulla manutenzione e l'amministrazione di IBM CTM1oC. 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.

6. Rinnovo di un periodo di abbonamento

6.1 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 SARÀ AUTOMATICAMENTE RINNOVATO PER LA DURATA DI UN ANNO, O PER LA STESSA DURATA DEL PERIODO DI VALIDITÀ ORIGINALE, A MENO CHE, PRIMA DELLA DATA DI SCADENZA, IBM RICEVA UNA NOTIFICA SCRITTA DA PARTE DEL CLIENTE, DIRETTAMENTE O TRAMITE IL PROPRIO RIVENDITORE, COME APPLICABILE, SPECIFICANDO CHE NON INTENDE RINNOVARE. ALTRIMENTI, IL CLIENTE ACCETTA DI PAGARE TALI CORRISPETTIVI DI RINNOVO.

6.2 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.

6.3 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.

7. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento, il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS indicata su http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas_Handbook_V18.html o un'URL successivamente fornita da IBM. Il supporto tecnico viene incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

8. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

8.1 Offerta di Base

Ogni offerta IBM SaaS include un'istanza di produzione, un'istanza non di produzione, un performance management modeler, fino trentadue gigabyte (32 GB) di memoria (RAM) e 200 GB di spazio su cartella condivisa per il livello di database TM1. L'Offerta di Base viene ospitata in un ambiente multi-tenant con un hypervisor gestito.

8.2 Single Tenant Premium

Se IBM SaaS è designato come "Single Tenant Premium", l'Offerta IBM SaaS include fino cinquecentododici gigabyte (512 GB) di memoria (RAM) per il livello di database TM1 e viene ospitato in un ambiente single-tenant con l'hypervisor gestito e/o un server fisico dedicato.

8.3 Limitazioni per Ambiente di Non-Produzione

Se IBM SaaS è designato come "Non-Produzione", IBM SaaS può essere utilizzato solo come parte delle attività non di produzione del Cliente, incluse ad esempio, attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, verifica delle prestazioni, staging, garanzia della qualità e/o implementazioni addizionali o estensioni di IBM SaaS, utilizzando delle API pubblicate.

8.4 Titolarità Cumulative

Le titolarità "Utente Autorizzato" e "Accesso" non costituiscono mezzi alternativi per autorizzare l'utilizzo dell'offerta IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere la titolarità Accesso, nonché un numero di titolarità Utente Autorizzato sufficiente a coprire gli Utenti IBM SaaS di IBM SaaS.

8.5 Mancanza di Garanzia di Conformità

IBM SaaS può essere utilizzato per aiutare il Cliente a rispettare gli obblighi di conformità che possono essere basati su leggi, norme, consuetudini o procedure. Qualsiasi indicazione, suggerimento sull'utilizzo o istruzione forniti da IBM SaaS non costituisce consiglio di tipo legale, contabile o di altro settore professionale e al Cliente viene consigliato di procurarsi il supporto di un proprio legale o altro esperto professionale. Il Cliente è il solo responsabile per garantire che le sue attività, applicazioni e sistemi siano conformi a tutta la legislazione applicabile, regole, consuetudini e procedure. L'utilizzo di quest'offerta IBM SaaS non garantisce l'osservanza di leggi, regole, consuetudini o procedure.

Il Cliente, inoltre, riconosce che IBM SaaS è uno strumento per aiutare il Cliente e non una sostituzione della competenza, del giudizio e dell'esperienza del management e dei dipendenti del Cliente nel fornire suggerimenti a terze parti e nell'effettuare investimenti e prendere altre decisioni di business e di gestione del rischio. Il Cliente è responsabile dei risultati ottenuti dall'utilizzo di IBM SaaS.

8.6 Divieto di Utilizzo ad Alto Rischio Microsoft

Il Cliente non può utilizzare i prodotti Microsoft presenti in applicazioni o situazioni in cui l'errato funzionamento di uno o più Prodotti potrebbe determinare gravi danni fisici alla persona, incluso il decesso o causare gravi danni a beni immobili o di natura ambientale ("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. Uso ad alto rischio non comprende l'utilizzo del Prodotto per scopi amministrativi, per memorizzare i dati di configurazione, strumenti di ingegneria e / o di configurazione, o altre applicazioni di non controllo, il cui guasto non provochi la morte, lesioni personali gravi o danni ambientali o fisici. Queste applicazioni possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non devono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.

8.7 Utilizzo vietato

Il Cliente non può utilizzare o autorizzare altri utenti all'utilizzo del servizio IBM SaaS o parte di esso, in modo indipendente o in combinazione con altri prodotti in supporto delle seguenti Attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree, nonché altre attività ove un errore del programma potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o danni gravi a persone.

8.8 Ruoli utente

Nonostante quanto stabilito nell'Accordo, in IBM Cognos Performance Management User on Cloud non è consentito utilizzare alcuno dei seguenti componenti o funzioni IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications per la funzionalità di amministrazione
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow per la funzionalità di amministrazione, tranne la revisione e approvazione dei flussi di lavoro
- La funzionalità fornita tramite Remote Desktop Protocol

Condizioni di Utilizzo (ToU) IBM

Parte 2 – Condizioni specifiche per i singoli Paesi

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

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

EMENDAMENTI SPECIFICI PER LE AMERICHE

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

6.1 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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRASILE

6.1 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

6.1 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 6.1 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

6.1 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 6.1 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

6.1 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 6.1 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

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") è una soluzione di reporting, scorecard, creazione modelli, redditività, analitica, pianificazione e creazione budget scalabili a livello aziendale. Queste applicazioni sono supportate dal server OLAP (online analytical processing) in memoria a 64 bit, brevettato di Cognos TM1, che fornisce servizi di analitica on-demand di dati multidimensionali complessi insieme all'analisi in tempo reale.

L'Offerta IBM SaaS include un client di amministrazione che consente agli amministratori di creare modelli ed implementare soluzioni di scorecard e metriche, reporting, creazione modelli, redditività, analitica, pianificazione e creazione budget. Include, inoltre, un'interfaccia web, un plug-in Excel, un'applicazione mobile e un client distribuito per eseguire data entry, report di accesso, indicatori di prestazioni chiave, metriche e analisi ad-hoc.

1. Disaster Recovery

Nel caso si verifichi una condizione catastrofica, nel senso di un evento di "Forza Maggiore", intendendo con il suddetto termine catastrofi naturali, atti di terrorismo, rivendicazioni sindacali, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, azioni di guerra, atti, ordinanze o restrizioni governativi, virus, attacchi di tipo "denial of service" ed altri comportamenti dolosi, malfunzionamenti di servizi pubblici e della connettività di rete, o qualsiasi altra causa di indisponibilità di IBM SaaS, che sia fuori del ragionevole controllo di IBM, IBM ripristinerà l'accesso a IBM SaaS da parte del Cliente nel modo seguente:

- Opzione standard – IBM fornirà l'hardware, il software e l'infrastruttura di rete nella rete del data center di IBM che consentirà al Cliente di riprendere ad accedere all'IBM SaaS entro 14 giorni.

L'ambiente verrà ripristinato utilizzando il backup più recente del Contenuto, come descritto di seguito, con una perdita massima di 24 ore di Contenuto del data set di Contenuto recuperato.

2. Backup del Contenuto

L'offerta IBM SaaS include il backup del Contenuto. I backup vengono effettuati quotidianamente e copiati presso una sede esterna nel caso si verifichi un evento di Forza Maggiore che coinvolga la sede principale. Ogni 7 giorni, viene effettuato un backup completo del database ed ogni giorno successivo viene effettuato un backup differenziale di confronto. Presso IBM saranno conservati gli ultimi 7 giorni di backup differenziali e gli ultimi 28 giorni di backup completi. I backup sono codificati in fase di conservazione su un sistema di backup basato su disco e durante la trasmissione alla sede esterna.

3. Casi nei quali è prevista una responsabilità da parte di IBM per Servizi di Disaster Recovery e di Backup

Possono verificarsi circostanze nelle quali, per causa IBM relativamente all'inadempimento delle proprie obbligazioni nell'ambito dei servizi di Disaster Recovery e Backup del Contenuto specificati sopra, il Cliente ha diritto ad ottenere un risarcimento danni da parte di IBM. Indipendentemente dai motivi in base ai quali il Cliente ha diritto di richiedere un risarcimento danni da parte di IBM (incluso grave inadempimento, colpa, dichiarazioni mendaci o altre richieste di risarcimento per responsabilità contrattuali o extracontrattuali), la responsabilità di IBM per tutte le richieste di risarcimento derivanti da o correlate a inadempimento da parte di IBM delle obbligazioni relative ai servizi di Disaster Recovery e Backup del Contenuto sarà inclusa nell'importo specificato nell'Accordo. I danni alle persone (incluso il decesso) e i danni ai beni immobili e mobili appartenenti alle persone fisiche per i quali IBM sia responsabile per legge non sono soggetti alla limitazione sull'ammontare dei danni.

4. Casi nei quali NON è prevista una responsabilità da parte di IBM per Servizi di Disaster Recovery e di Backup

SALVO QUANTO DIVERSAMENTE STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE, IN NESSUN CASO IBM, O UNO QUALSIASI DEI SUOI SVILUPPATORI DEI PRODOTTI ELEGGIBILI, O SUOI SUBFORNITORI, SARÀ RESPONSABILE DEI SEGUENTI EVENTI, ANCHE SE INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DEL LORO VERIFICARSI:

- a. DANNI SPECIALI, INCIDENTALI, INDIRETTI, O QUALSIASI DANNO ECONOMICO DI TIPO CONSEQUENZIALE; O

- b. PERDITE DI PROFITTO,DI OPPORTUNITÀ COMMERCIALI, DI FATTURATO, DI AVVIAMENTO, O DI PREVISTI RISPARMI.

Appendice B

Il presente SLA è relativo ai seguenti servizi IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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 indicato a IBM come autorizzata ad inoltrare le Richieste relative ai Livelli di Servizio di cui al presente SLA.
- "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta relativa ai Livelli di Servizio accettata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio.
- Il termine "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 una persona giuridica che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto con IBM per il Servizio.
- "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 programmato.
 - Forza maggiore.
 - Problemi con le applicazioni, apparecchiature o dati di un cliente o di terze parti.
 - Atti oppure omissioni del 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 del sistema pianificato" sta a indicare un'interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.

- j. "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.
- k. "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, le 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 stata interessata 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.

Per i Servizi acquistati come parte di una relazione Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) oppure Open Infrastructure Offering (OIO), il Credito di Disponibilità si baserà sull'RSVP (Relationship Suggested Volume Price) diffuso in quel momento per il Servizio in vigore per il mese contrattuale in oggetto. Il Cliente avrà diritto ad un terzo (1/3) del Credito di Disponibilità.

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	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Richiesta)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Meno del 95,0%	10%

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

Esempio: 476 minuti totali di tempo di fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di fermo di 476 minuti = 42.724 minuti <hr style="width: 100%;"/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= Credito di Disponibilità del 5% per il 98,9% Disponibilità durante il Mese Contrattuale
---	--

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

Nel caso di grave inadempimento contrattuale relativo ad obbligazioni contenute nelle Condizioni di Utilizzo, nelle Acceptable Use Policy o nel contratto per il Servizio del Cliente, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le violazioni di qualsiasi obbligazione relativa al pagamento.