

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

---

## IBM Application Performance Management

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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

#### 2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. La Media dei Server Virtuali Gestiti è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un server è costituito da unità di elaborazione fisica, dalla memoria e dalle funzionalità di input/output ed esegue procedure, comandi, o le applicazioni richiesti per uno o più utenti, oppure per dispositivi client. Quando vengono utilizzati i rack, i blade enclosure o altre attrezzature analoghe, ciascun dispositivo fisico separabile (ad esempio, un dispositivo blade o montato su rack) che abbia i componenti richiesti, è considerato esso stesso un server separato. Un Server Virtuale è un computer virtuale creato dal partizionamento delle risorse disponibili su un server fisico o un

server fisico non partizionato. È necessario ottenere titolarità 'Media di Server Virtuali Gestiti' sufficienti a coprire il numero medio di Server Virtuali Gestiti dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorarietà (Proof of Entitlement, "PoE") o nel Documento della Transazione del Cliente.

### **3. Corrispettivi e Fatturazione**

#### **3.1 Opzioni di fatturazione**

L'ammontare 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 da versare
- b. Mensilmente (per pagamenti arretrati)
- c. Trimestralmente (per pagamenti futuri)
- d. Annualmente (per pagamenti futuri)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per tutta la durata specificata in una PoE o nel Documento della Transazione (Documentazione d'Ordine). L'ammontare esigibile per ogni periodo di fatturazione si baserà sui costi 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 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 comunica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS.

#### **3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo**

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

### **4. Creazione dell'account e Accessibilità**

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 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, QUANDO APPLICABILE, SPECIFICANDO CHE NON INTENDE RINNOVARE. IN CASO CONTRARIO, IL CLIENTE ACCETTA DI PAGARE I CORRISPETTIVI PER IL RINNOVO.

## 5.2 Fatturazione Continuativa

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

Il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS è disponibile durante il periodo di abbonamento.

**Il Supporto mediante Email & gli Orari di Funzionamento del Portale di Supporto SaaS sono i seguenti:**

dalle 0:00 alle 11:59 del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

Linea Diretta del Supporto: 1-855-221-1166 negli U.S.A.

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema:**

Il Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

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

## 7. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 7.1 Limitazioni per i servizi Step up

Per le offerte IBM SaaS indicate come "Step-up per Clienti esistenti" ("Step-up SaaS"), è necessario che il Cliente abbia prima acquistato le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM come identificate nel nome dell'offerta Step-up SaaS. Ad esempio, il Cliente che acquista i servizi IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers deve avere le titolarità di licenza per il programma IBM associato di IBM Tivoli Monitoring. Le titolarità del Cliente per i servizi Step-up SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato.

Quando si acquistano i servizi Step-up SaaS, il Cliente non può utilizzare le stesse titolarità della licenza per il programma IBM associato, all'interno della sede del Cliente in cui è installato l'ambiente, così come con le titolarità per i servizi Step-up SaaS. Ad esempio, se il Cliente ha 23 titolarità per Server Virtuali Gestiti per il programma IBM associato e decide di acquistare 10 titolarità per un numero medio di Server Virtuali Gestiti Step-up SaaS, il Cliente può monitorare un numero medio di 10 Server Virtuali Gestiti Step-up SaaS dall'ambiente IBM SaaS e 13 Server Virtuali Gestiti dal software installato in sede.

I servizi Step-up SaaS non includono l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquisito (1) le titolarità di licenza applicabili e (2) l'Abbonamento e il Supporto per uno o più programmi IBM associati. Durante il Periodo di Abbonamento dei servizi Step-up SaaS, il Cliente deve mantenere l'Abbonamento e il Supporto attuali per le titolarità del programma IBM utilizzato insieme alle titolarità per i servizi Step-up SaaS. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo di uno o più programmi IBM associati o il proprio Abbonamento e Supporto per uno o più programmi IBM associati siano terminati, anche il diritto del Cliente all'utilizzo dei servizi Step-Up SaaS cesserà.

## 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.

#### EMENDAMENTI SPECIFICI PER LE AMERICHE

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

###### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

*Quanto segue sostituisce il paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA":*

A fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, IBM provvederà a rinnovare per la durata di un anno il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza allo stesso prezzo e in base alla stessa frequenza di fatturazione, se IBM o il rivenditore del Cliente riceve (1) l'ordine di rinnovo da parte del Cliente (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) prima della scadenza del Periodo di Abbonamento corrente oppure (2) il pagamento del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura di IBM SaaS per il periodo successivo.

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

###### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

Non si applica agli Enti Pubblici che sono soggetti alla Legislazione sugli Appalti del Settore Pubblico.

#### BRASILE

###### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

*Quanto segue viene aggiunto dopo il secondo paragrafo:*

Nel documento della transazione sarà descritto il processo della comunicazione scritta al Cliente contenente il prezzo applicabile e altre informazioni per il periodo di rinnovo.

#### STATI UNITI DI AMERICA

###### 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

*La seguente frase viene aggiunta alla fine del paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA" nell'articolo 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento:*

**È POSSIBILE RECEDERE DAI SERVIZI IBM SaaS IN QUALSIASI MOMENTO ALLA FINE DEL PERIODO DI ABBONAMENTO INIZIALE CON UN PREAVVISO SCRITTO DI UN MESE, DIRETTAMENTE AD IBM O TRAMITE IL RIVENDITORE IBM DEL CLIENTE, COME APPLICABILE, QUALORA IBM NON ABBAIA RICEVUTO L'AUTORIZZAZIONE SCRITTA DEL CLIENTE (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) PER IL RINNOVO DEL PERIODO DI ABBONAMENTO DEI SERVIZI IBM SaaS IN SCADENZA DEL CLIENTE. IN TAL CASO, È POSSIBILE OTTENERE UN RIMBORSO PER IL SERVIZIO NON RESO.**

## **EMENDAMENTI IN ASIA DEL PACIFICO**

### **BANGLADESH, BHUTAN, E NEPAL**

#### **5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento**

*Quanto segue sostituisce il paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA" nell'articolo 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento:*

A fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, IBM provvederà a rinnovare per la durata di un anno il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza allo stesso prezzo e in base alla stessa frequenza di fatturazione, se IBM o il rivenditore del Cliente riceve (1) l'ordine di rinnovo da parte del Cliente (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) prima della scadenza del Periodo di Abbonamento corrente oppure (2) il pagamento del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura di IBM SaaS per il periodo successivo.

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

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

#### **5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento**

*Quanto segue sostituisce il paragrafo che inizia "QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA" nell'articolo 5.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento:*

A fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, IBM provvederà a rinnovare per la durata di un anno il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza allo stesso prezzo e in base alla stessa frequenza di fatturazione, se IBM o il rivenditore del Cliente riceve (1) l'ordine di rinnovo da parte del Cliente (ossia, il modulo d'ordine, la lettera d'ordine, l'ordine d'acquisto) prima della scadenza del Periodo di Abbonamento corrente oppure (2) il pagamento del Cliente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura di IBM SaaS per il periodo successivo.

## Appendice A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

I servizi IBM Monitoring (SaaS) forniscono l'esperienza dell'utente finale e il monitoraggio delle risorse per segnalare agli utenti i problemi con le applicazioni e aiutarli a risolverli rapidamente e in modo efficace.

Gli utenti Entry dispongono delle seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent, senza alcun intervento manuale, o quasi.
- Consente agli utenti di individuare l'esperienza effettiva dell'utente finale per l'applicazione, con i tempi di risposta suddivisi tra i componenti.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali delle condizioni in cui si trovano tutte le risorse monitorate.
- Consente agli utenti di creare e modificare le soglie affinché possano individuare i problemi mediante la visualizzazione dei relativi avvisi.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

I servizi IBM Application Diagnostics (SaaS) forniscono informazioni di diagnostica dettagliate, per individuare la causa originaria dei problemi inerenti alle prestazioni dell'applicazione, affinché possano essere risolti rapidamente.

Gli utenti Diagnostics dispongono delle seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent, senza alcun intervento manuale, o quasi.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali dello stato in cui si trovano i propri server applicativi.
- Suddivide le prestazioni fino al livello di codice e include le informazioni diagnostiche rilevanti, come ad esempio la contestualizzazione dei dati e le tracce dello stack.

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: "Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento".

\_\_\_\_\_

Firma e timbro del Cliente

Data: