

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

IBM 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/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, 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 ("Accordo"), costituiscono l'accordo completo tra le parti.

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (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
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento della Transazione:

- 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 per la 'Media dei Server Virtuali Gestiti' sufficienti a coprire il numero di Server Virtuali gestiti dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione del Cliente.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Il Corrispettivo Mensile parziale è una tariffa giornaliera ripartita proporzionalmente 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.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo reale di IBM SaaS da parte del cliente supera la titolarità specificata in una PoE o in un Documento relativo alla Transazione, allora al cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità con le 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. 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:

5.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza, inoltrando una richiesta scritta, 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.

5.2 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 continua, 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, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

5.3 Rinnovo richiesto al Cliente

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, per sottoscrivere un nuovo periodo di abbonamento.

6. Supporto tecnico

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

I periodi del Supporto mediante Email & del Supporto in base agli Orari Operativi del Portale 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

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.

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) e sono applicabili ai servizi IBM SaaS, salvo diversamente specificato in questo articolo.

Severità	Definizione di Severità	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 (1) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: 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	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

7. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

7.1 Conformità Safe Harbor

IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo di IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. Ciò è fatto allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia di IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le iterazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o otterrà il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM Italia, di altre società del gruppo IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM risponderà alle richieste di accesso, aggiornamento, correzione, distruzione dei dati personali raccolti, provenienti dagli interessati al trattamento, in conformità alla normativa vigente.

7.3 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 indicato 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 dell'ambiente installato nella propria sede, così come avviene con le titolarità per i servizi Step-up SaaS. Ad esempio, se il Cliente ha 23 titolarità 'Managed Virtual Server' per il programma IBM associato e decide di acquistare 10 titolarità 'Average Managed Virtual Server' per i Servizi Step-up SaaS, il Cliente può monitorare 10 'Average Managed Virtual Server' dei Servizi Step-up SaaS dall'ambiente IBM SaaS e 13 'Managed Virtual Server' dal software installato presso la 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 aggiornati l'Abbonamento e il Supporto per le titolarità del programma IBM utilizzato, oltre alle titolarità per i servizi Step-up SaaS. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo di uno o più programmi IBM associati, o l'Abbonamento e il Supporto del Cliente per uno o più programmi IBM associati, siano terminati, cesserà anche il diritto all'utilizzo dei servizi Step-Up SaaS da parte del Cliente.

7.4 Sedi dei benefit derivati

Ove applicabili, le imposte sono calcolate sulle sedi del Cliente che ricevono il beneficio dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le tasse in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di business 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 a IBM.

Appendice A

1. IBM Monitoring (SaaS)

I servizi IBM Monitoring (SaaS) forniscono il monitoraggio dell'esperienza dell'utente finale e 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 radice 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.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

I servizi IBM Application Performance Management (SaaS) servono a monitorare l'esperienza dell'utente finale e delle risorse ed a tracciare le transazioni, fornendo agli utenti gli avvisi sui problemi relativi alle applicazioni, aiutando a risolverli rapidamente ed in modo efficace.

Gli utenti 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.
- Con la Traccia delle Transazioni, gli utenti possono risalire ai colli di bottiglia nelle prestazioni delle applicazioni su tutti i browser monitorati, i server web ed i server delle applicazioni.

- Consente agli utenti di rilevare l'esperienza effettiva dell'utente finale rispetto all'applicazione, con i tempi di risposta degli utenti dei dispositivi mobili supportati e dei browser, 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.
- Supporta la generazione automatica delle richieste di servizio per la risoluzione di un problema in IBM SmartCloud Control Desk, in base ad avvisi di IBM Application Performance Management (SaaS).
- Supporta l'integrazione degli eventi di IBM Application Performance Management (SaaS) in IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Condizioni di Utilizzo IBM (Terms of Use, ToU) – Commitment sul Livello di Servizio IBM

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il servizio IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella Proof of Entitlement (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

Verrà 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. "Contatto Autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Pretese relative al presente SLA.
- b. "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto all'interno delle fatture future relative ai corrispettivi per la sottoscrizione al Servizio.
- c. "Richiesta di Rimedio" 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.
- d. "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.
- e. "Cliente" sta ad indicare una persona giuridica che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che possiede titolarità per l'utilizzo del Servizio al momento dell'invio di una Richiesta e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto con IBM per il Servizio.
- f. "Tempo di Fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'operatività del sistema di produzione per il Servizio e tutti gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
 - Tempo di Fermo di sistema pianificato
 - Forza maggiore.
 - Problemi con le applicazioni, integrazioni, attrezzature 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.
- g. "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- h. "Forza Maggiore" indica 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.
- i. "Tempo di Fermo del sistema pianificato" indica un'interruzione pianificata, a scopo di manutenzione, del Servizio o per aggiornamenti del sistema come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quando si applica una release, una patch o hot fix.
- j. "Servizio" sta a indicare l'istanza di produzione dei servizi IBM Performance Management (SaaS) a cui si applica il presente SLA come mostrato nella prima pagina del presente documento. 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 di Rimedio, 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 del Cliente deve fornire a IBM tutti i dettagli che verranno ragionevolmente richiesti per la Richiesta di Rimedio comprese, a titolo esemplificativo ma 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 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 corrispondente alla disponibilità combinata totale durante ciascun Mese Contrattuale, in base alla seguente tabella. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi 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 i Servizi in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio. È possibile inoltrare soltanto Richieste inerenti 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 qualsiasi Mese Contrattuale.

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

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

IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare le Richieste di Rimedio sulla base delle informazioni disponibili registrate da IBM, che prevarranno in caso di eventuali discrepanze con i dati in possesso dell'utente.

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

3. Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio durante un Mese Contrattuale

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Meno del 99,8%	2%
Meno del 98,8%	5%
Meno del 95,0%	10%

La percentuale della "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 in percentuale.

Esempio: 432 minuti totali di tempo di fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 432 minuti di Tempo di Fermo = 42.768 minuti <hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,0% di disponibilità 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.
- Istanze di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, formazione, Q&A, o sviluppo.
- Richieste di Rimedio avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- I servizi, i programmi, il software di abilitazione (prerequisiti software) o gli agent in esecuzione sui sistemi client o i sistemi forniti da terze parti
- 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.

Firma e timbro del Cliente

Data:.....

Ai sensi e agli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile si approvano espressamente i seguenti articoli: Rinnovo Automatico; Fatturazione Continuativa, Cookie; Crediti di disponibilità; Livelli di Servizio; Esclusioni dal Servizio.

Firma e timbro del Cliente

Data:.....