

IBM Performance Management on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "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 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. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente, insieme alle ToU, costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle condizioni della seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments
- IBM Monitoring on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM SmartCloud® Monitoring
- IBM Monitoring on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications
- IBM Monitoring on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Application Performance Diagnostics
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Application Performance Management Advanced
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Application Performance Management
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Application Diagnostics
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Monitoring
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- Media di Server Virtuali Gestiti** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un server è un elaboratore fisico, che è costituito da unità di elaborazione, 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 sufficienti a coprire il numero medio di Server Virtuali gestiti dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Evento** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ogni Evento che si verifica durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.

Per IBM Website Monitoring on Cloud, un evento corrisponde a ciascuna azione eseguita in uno script. Gli script eseguiti più volte o con più passaggi vengono conteggiati come Eventi separati.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

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

4. Accesso all'Account

Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS gestisca e mantenga aggiornate le informazioni dell'account. 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 utilizzare i servizi IBM SaaS per conto del Cliente.

5. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS

Nella PoE del Cliente sarà specificato se i servizi IBM SaaS saranno rinnovati alla fine del Periodo di Abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

5.1 Rinnovo Automatico

Se nella PoE del Cliente è indicato che il rinnovo del contratto è automatico, il Cliente può non rinnovare il Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza inoltrando una comunicazione scritta di non voler rinnovare, al rappresentante IBM o al Business Partner IBM del Cliente, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcun avviso di non voler rinnovare 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 nella PoE è indicato che il rinnovo del contratto 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 interrompere il processo di fatturazione continuativa, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente, saranno fatturati al Cliente tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

5.3 Rinnovo su Richiesta

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

6. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, al Cliente viene fornito il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS tramite telefono, email e il Portale del Supporto SaaS. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Uso. Il Supporto tecnico è incluso nei servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	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 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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
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. Ulteriori 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 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 in modo da 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 subappaltatori, ovunque IBM o i suoi subappaltatori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e fornitori del Cliente.

7.3 Limitazioni per i servizi Step up

Per le offerte IBM on Cloud indicate come "Step-up per Clienti esistenti" ("Step-up on Cloud"), è necessario che il Cliente abbia acquistato prima le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM associato così come identificato nel nome dell'offerta Step-up on Cloud. Ad esempio, il Cliente che acquista i servizi IBM Monitoring on Cloud Step up per i Clienti esistenti di IBM Tivoli Monitoring, deve avere le titolarità di licenza per il programma IBM associato IBM Tivoli Monitoring. Il numero di titolarità del Cliente per i servizi Step-up On Cloud non deve superare il numero di titolarità del Cliente per il programma IBM associato.

Quando si acquistano i servizi Step-up on Cloud, il Cliente non può utilizzare le stesse titolarità della licenza per il programma IBM associato all'interno dell'ambiente installato presso la sede del Cliente, così come avviene con le titolarità per i servizi Step-up on Cloud. Ad esempio, se il Cliente ha 23 titolarità per la 'Media dei Server Virtuali Gestiti' per il programma IBM associato e decide di acquistare 10 titolarità per la 'Media dei Server Virtuali Gestiti' per i Servizi Step-up on Cloud, il Cliente può monitorare una Media di 10 Server Virtuali Gestiti dei servizi Step-up on Cloud dall'ambiente IBM on Cloud e 13 Server Virtuali Gestiti dal software installato presso la sede.

I servizi Step-up on Cloud non includono l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquistato (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 all'offerta Step-up on, il Cliente deve mantenere l'Abbonamento e il Supporto aggiornati per le titolarità del programma IBM utilizzato, oltre alle titolarità per i servizi Step-up on Cloud. 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 del Cliente all'utilizzo dei servizi Step-Up on Cloud.

7.4 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente beneficiarie dei 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 a IBM.

Appendice A

1. IBM Monitoring on Cloud

L'offerta IBM Monitoring on Cloud fornisce i servizi di 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 di IBM Monitoring 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 sia possibile identificare i problemi mediante la visualizzazione e ricezione delle relative segnalazioni.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

I servizi IBM Application Diagnostics on Cloud forniscono informazioni di diagnostica dettagliate, per individuare la causa principale 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 on Cloud

L'offerta IBM Application Performance Management on Cloud fornisce i servizi di monitoraggio dell'esperienza dell'utente finale e delle risorse e il tracciamento delle transazioni, per segnalare agli utenti i problemi con le applicazioni e aiutarli a risolverli rapidamente e 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 sia possibile identificare i problemi mediante la visualizzazione e ricezione delle relative segnalazioni.
- Supporta la generazione automatica delle richieste di servizio per la risoluzione di un problema in IBM SmartCloud Control Desk, in base alle segnalazioni dei servizi IBM Application Performance Management on Cloud.
- Supporta l'integrazione degli eventi di IBM Application Performance Management on Cloud in IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

L'offerta IBM Application Performance Management Advanced on Cloud fornisce funzionalità avanzate di monitoraggio come, ad esempio, il tracciamento delle transazioni, il monitoraggio dei dispositivi mobili e la diagnostica a livello di codice. Include tutte le funzionalità dell'offerta IBM Application Performance Management e IBM Application Diagnostics, quali:

- 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.
- 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.
- Consente agli utenti di creare e modificare le soglie affinché sia possibile identificare i problemi mediante la visualizzazione e ricezione delle relative segnalazioni.
- Supporta la generazione automatica delle richieste di servizio per la risoluzione di un problema in IBM SmartCloud Control Desk, in base alle segnalazioni dei servizi IBM Application Performance Management on Cloud.
- Supporta l'integrazione degli eventi di IBM Application Performance Management on Cloud in IBM Tivoli Netcool OMNibus.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

L'offerta IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring amplia la capacità di IBM Monitoring come descritto di seguito:

- analizzando automaticamente i dati di gestione delle prestazioni allo scopo di definire un riferimento per il comportamento "normale".
- avvisando un operatore quando una metrica si discosta da quel riferimento generando un'anomalia nell'interfaccia utente APM.
- Consentendo ad un operatore di eseguire un'analisi approfondita dell'anomalia, utilizzando metriche correlate che facilitino l'individuazione della causa principale.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud e IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management e IBM Application Performance Management Advanced ampliano la capacità di IBM Application Performance Management e IBM Application Performance Management Advanced, come descritto di seguito:

- analizzando automaticamente i dati di gestione delle prestazioni allo scopo di definire un riferimento per il comportamento "normale".
- avvisando un operatore quando una metrica si discosta da quel riferimento generando un'anomalia nell'interfaccia utente APM.
- Consentendo ad un operatore di eseguire un'analisi approfondita dell'anomalia, utilizzando metriche correlate che facilitino l'individuazione della causa principale.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud estende le funzionalità di IBM Application Performance Management o di IBM Application Performance Management Advanced fornendo visibilità nella disponibilità e nelle prestazioni delle applicazioni del Cliente, utilizzando transazioni sintetiche che vengono eseguite da più sedi nel mondo senza che sia necessario installare alcuna infrastruttura.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Website Monitoring on Cloud estende le funzionalità di IBM Application Performance Management o di IBM Application Performance Management Advanced fornendo visibilità nella disponibilità e nelle prestazioni delle applicazioni del Cliente, utilizzando transazioni sintetiche che vengono eseguite da più sedi nel mondo senza che sia necessario installare alcuna infrastruttura.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud è pensato per fornire l'elaborazione e analisi ad alte prestazioni dei dati, per cui è importante assicurare che funzioni al meglio. È esattamente ciò che fa IBM Monitoring Agent for SAP HANA, fornendo informazioni importanti per determinare lo stato e le prestazioni dell'ambiente SAP HANA del Cliente. È disponibile come parte integrante del componente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, offerto come componente aggiuntivo per IBM Application Performance Management (APM) on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud è pensato per fornire l'elaborazione e analisi ad alte prestazioni dei dati, per cui è importante assicurare che funzioni al meglio. È esattamente ciò che fa IBM Monitoring Agent for SAP HANA, fornendo informazioni importanti per determinare lo stato e le prestazioni dell'ambiente SAP HANA del Cliente. È disponibile come parte integrante del componente IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, offerto come componente aggiuntivo per IBM Application Performance Management (APM) on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud può monitorare anche le prestazioni e la disponibilità del sistema Hadoop del Cliente, aiutando il Cliente ad identificare e risolvere i problemi mentre si occupa dell'elaborazione e dell'analisi di grandi insiemi di dati. Questo Pacchetto di Estensione è offerto come componente aggiuntivo per IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud può monitorare anche le prestazioni e la disponibilità del sistema Hadoop del Cliente, aiutando il Cliente ad identificare e risolvere i problemi mentre si occupa dell'elaborazione e dell'analisi di grandi insiemi di dati. Questo Pacchetto di Estensione è offerto come componente aggiuntivo per IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud può monitorare anche le prestazioni e la disponibilità del sistema Hadoop del Cliente, aiutando il Cliente ad identificare e risolvere i problemi mentre si occupa dell'elaborazione e dell'analisi di grandi insiemi di dati. Questo Pacchetto di Estensione è offerto come componente aggiuntivo per IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud o IBM APM Advanced on Cloud.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine:

Sarà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia.

1. Definizioni

- a. **Credito di Disponibilità** – Indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - problemi con le applicazioni, le apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
 - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema richieste e alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

2. Crediti di disponibilità

- a. Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca adeguata assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base dello SLA raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore durante il Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- f. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il dieci per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS.

3. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale è la seguente:

Disponibilità in 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 Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 432 minuti totali di Tempo di Fermo in un 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% disponibilità in un Mese Contrattuale
---	--

4. Esclusioni dal Servizio

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, gli ospiti, i partecipanti e gli invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.
- 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.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Cookie"; "Crediti di disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: