

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

IBM Kenexa Learn

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/sladb.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 approva specificatamente le clausole e le disposizioni delle ToU.

1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. "Accesso" è un'unità di misura tramite la quale si possono ottenere i servizi IBM SaaS. Un Accesso è il diritto di utilizzo di 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 Titorità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- b. "Utente Autorizzato" è un'unità di misura tramite la quale si possono ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede a IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono a IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.
- c. Un "Partecipante Eleggibile" è un'unità di misura tramite la quale si possono ottenere i servizi IBM SaaS. Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante i servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per coprire tutti i Partecipanti Eleggibili gestiti o tracciati all'interno dell'IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- d. "Istanza" è un'unità di misura che consente di 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 Titorità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Setup

I corrispettivi di setup verranno specificate nel Documento della Transazione.

3.2 On-Demand

Le opzioni On-Demand saranno fatturabili nell'opzione on-demand mensile utilizzata dal Cliente e saranno fatturabili in base a quanto stabilito nel Documento della Transazione.

3.3 Eccedenze

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

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

4.1 Tempificazione

Il Periodo di Sottoscrizione ai servizi IBM SaaS avrà inizio quando IBM comunicherà al Cliente che ha accesso alle parti di IBM SaaS descritte nel Documento della Transazione. La PoE o Documento della Transazione confermerà la data esatta di inizio e fine dell'abbonamento, nonché le modalità di eventuali rinnovi. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata contrattuale contattando IBM o un Business Partner IBM. IBM confermerà il livello d'uso incrementato in un Documento della Transazione.

4.2 Opzioni di rinnovo dell'abbonamento per IBM SaaS

La PoE del Cliente verrà aggiornato se i servizi IBM SaaS verranno rinnovati alla fine dell'abbonamento, stabilendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.2.1 Rinnovo Automatico

Se il Documento della Transazione del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dall'abbonamento di IBM SaaS in scadenza, inoltrando una richiesta scritta almeno novanta (90) giorni prima della scadenza dell'abbonamento stabilita nel Documento della Transazione. Se IBM o un Business Partner IBM non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, l'abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nel PoE.

4.2.2 Fatturazione Continuativa

Se sul Documento della Transazione viene stabilito che la fatturazione è continua, il Cliente continuerà ad aver accesso ai servizi IBM SaaS e l'utilizzo dei servizi IBM SaaS sarà fatturato al Cliente senza interruzioni. 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, al Cliente verranno fatturati tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.2.3 Rinnovo Obbligatorio

Se il Documento della Transazione stabilisce che il tipo di rinnovo per il Cliente è "recesso", i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine dell'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 abbonamento.

5. Supporto tecnico

Il supporto tecnico di base per il Cliente viene fornito con l'offerta IBM SaaS e il Software di Abilitazione (Prerequisiti Software), quando applicabile, durante il Periodo di Abbonamento. Il supporto tecnico disponibile è descritto nei dettagli alla pagina web:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

6. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Certificazione 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/>.

6.2 Diritti sui Dati

In deroga a qualunque disposizione contraria, e solo a scopo di ricerca normativa, di analisi e reporting, IBM può raccogliere ed utilizzare i contenuti del Cliente forniti a IBM in base al presente ToU, in formato aggregato e anonimo (il Cliente, cioè, non può essere identificato come origine delle informazioni confidenziali, facendo in modo di rimuovere tutte le informazioni di carattere personale che potrebbero consentire l'identificazione di singoli impiegati e/o candidati). Le disposizioni di questo articolo saranno valide oltre il termine o la scadenza della transazione.

6.3 Restituzione o Rimozione dei Dati del Cliente

Dietro richiesta scritta del Cliente e a seguito dell'avvenuta risoluzione o scadenza delle presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) o del Contratto, IBM distruggerà o restituirà al Cliente tutti i Dati Personali resi disponibili per l'IBM SaaS.

6.4 Raccolta di Dati

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare cookie e tecnologie di traccia per riunire informazioni identificabili personalmente nella raccolta di statistiche di utilizzo e informazioni progettate per migliorare l'esperienza utente e/o adattare le interazioni con gli utenti in base a <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Fatte salve le norme inderogabili di legge, il Cliente deve comunicare ed ottenere il consenso degli utenti per le suddette operazioni.

Appendice A

IBM Kenexa Learn on Cloud è una piattaforma che consente al Cliente di sviluppare, fornire e registrare il contenuto didattico. Il Cliente ha la possibilità di ordinare un prodotto o una combinazione di uno dei tre prodotti IBM Kenexa Learn on Cloud di seguito riportati:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

I servizi di implementazione iniziali sono obbligatori per i prodotti IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author e IBM Kenexa LMS on Cloud e saranno trattati in un Allegato (SOW) separato.

I servizi di implementazione iniziali per Hot Lava Mobile on Cloud son descritti di seguito.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author include la funzione Author che consente lo sviluppo di contenuti riutilizzabili in un ambiente comune per forniture multi-modali; gestisce e riutilizza il contenuto sfruttando le capacità di ricerca, dei metadati basati su client, la tassonomia dinamica, la traccia degli oggetti e la reportistica; è possibile importare, classificare, tracciare e gestire contenuti esterni o legacy; e consente inoltre la creazione (author) di contenuti per sourcing singolo.

1.1 Optional Orderable Features for LCMS Premier on Cloud Author (disponibile dopo i servizi di implementazione iniziali)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Fornisce l'e-learning direttamente dal sistema LCMS tramite gli standard AICC o altri metodi supportati. Il contenuto viene formattato dinamicamente al momento della consegna per soddisfare le necessità degli utenti e dello strumento utilizzato per l'erogazione.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Fornisce un report aggiuntivo oltre ai report standard supportati inclusi nel prodotto. Il report è limitato ai dati contenuti nel database standard e non include alcuna modifica al database standard.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Fornisce un modello aggiuntivo che contiene gli standard per il contenuto di authoring a supporto delle esigenze del Cliente.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Fornisce un file di mappatura aggiuntivo che consente di importare e convertire un file formattato in Word o PowerPoint specificato nel formato LCMS nativo.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Un Sistema di Gestione dei Servizi di Formazione configurabile per gestire, documentare, tracciare, riportare e fornire corsi a supporto della formazione in aula, online e su dispositivi mobili. Supporta la formazione con e di colleghi ed esperti, utilizzando ed integrando le capacità del software 'social' in un ambiente protetto.

2.1 Funzioni Opzionali Ordinabili per il sistema LMS on Cloud (disponibili dopo i servizi di implementazione iniziali)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Consente al Cliente di sincronizzare gli utenti LMS dal proprio sistema informativo HR. IBM fornirà il formato per l'importazione degli utenti. Il Cliente è responsabile della fornitura inerente all'importazione degli utenti nel formato specificato.

Saranno forniti fino a 8 ore di servizi di consulenza in remoto per il supporto dell'installazione, della configurazione e per la convalida dei dati relativi a questa funzione. Questi servizi scadono 90 giorni dopo l'acquisto a prescindere dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.

- b. **IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import**
Consente l'importazione dei dati cronologici relativi alla formazione nel sistema LMS. IBM fornirà il formato per l'importazione dei dati cronologici. Il Cliente è responsabile della fornitura inerente all'importazione dei dati cronologici nel formato specificato utilizzando un foglio di calcolo Excel. Saranno forniti fino a 8 ore di servizi di consulenza in remoto per il supporto dell'installazione, della configurazione e per la convalida dei dati relativi a questa funzione. Questi servizi scadono 90 giorni dopo l'acquisto a prescindere dal numero di ore in cui sono stati utilizzati.
- c. **IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support**
Integra il sistema LMS con un server directory di terze parti utilizzando il protocollo LDAP.
- d. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**
Fornisce un report aggiuntivo oltre ai report standard supportati inclusi nel prodotto. Il report è limitato ai dati contenuti nel database standard e non include alcuna modifica al database standard.
- e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**
Abilita il sistema LMS come interfaccia di eCommerce.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Una soluzione di formazione per dispositivi mobili per sviluppare e analizzare l'uso di diversi tipi di contenuto per dispositivi mobile indipendenti dal dispositivo stesso, in modo da soddisfare una varietà di scenari di comunicazione, formazione mobile e supporto delle prestazioni. Include la capacità di sviluppare contenuti una volta e di distribuirli su dispositivi mobili e tablet.

L'implementazione standard dei servizi Hot Lava Mobile include la configurazione remota e il setup delle seguenti funzioni:

- *IBM Kenexa Builder per Microsoft PowerPoint* componente per la creazione di contenuto che deve essere distribuito su dispositivi mobili; e
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* per la pubblicazione di contenuto per dispositivi mobili, la modifica di autorizzazioni per l'accesso e il monitoraggio della distribuzione del contenuto per dispositivi mobili.

Appendice B

IBM Kenexa Learn 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

- a. "Contatto Autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Richieste relative al presente SLA.
- b. "Credito di disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto all'interno delle fatture future relative ai corrispettivi per la sottoscrizione al Servizio.
- c. "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.
- 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 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'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 possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
 - (1) Tempo di Fermo di sistema pianificato.
 - (2) Eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, ecc.).
 - (3) Problemi con le applicazioni, attrezzature o dati di un Cliente o di terze parti.
 - (4) Atti oppure omissioni di un Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
 - (5) Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
- g. "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- h. "Tempo di Fermo di sistema pianificato" sta a indicare un'interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.
- i. "Servizio" sta ad indicare l'offerta IBM Kenexa per cui è valido il presente SLA. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.
- j. "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

- a. 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. Il Cliente deve fornire nel dettaglio tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento, per quanto necessario al supporto per i ticket 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.

- b. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per un Credito di Disponibilità non oltre tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Richiesta.
- c. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve fornire a IBM tutti i dettagli ragionevoli riguardo la Richiesta, comprese a titolo esemplificativo e non esaustivo, descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.
- d. IBM valuterà e riporterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base del tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale. IBM non sarà responsabile per più Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- e. 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 dal Cliente a IBM per il Servizio.
- f. IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Richieste di Rimedio sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM che prevarranno nel caso di conflitto con i dati nei record dell'utente.
- g. 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

Livello di Servizio raggiunto (durante un mese contrattuale)	Credito di Disponibilità (% del costo della fattura di servizio per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
93.0% – 99.2%	5%
Meno di 93%	10%

La percentuale del "Livello di Servizio Conseguito" viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale (meno i minuti di fermo) 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 (meno i minuti di fermo) con la risultante frazione espressa in percentuale.

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, stage, disaster recovery o QA.
- Richieste effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente di IBM per il Servizio.
- Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di Utilizzo, Acceptable Use Policy o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.

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".

Firma e timbro del Cliente

Data: