

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/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).

1. IBM SaaS

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

- 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 LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- a. **Accesso** – è un'unità di misura che consente di 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 Titorarietà (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- b. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante 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 nella PoE (Proof of Entitlement) o Documento della Transazione.
- c. **Partecipante Idoneo** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Si definisce Partecipante Idoneo, 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 Idonei 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.

Per la presente offerta IBM SaaS, un Partecipante Idoneo include solo gli utenti contrassegnati come attivi all'interno del sistema LMS e tutti gli utenti del sistema LCMS.

- d. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza di IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento 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 specificati nel Documento della Transazione.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

3.3 Su richiesta (On Demand)

Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand è ordinata dal Cliente e saranno fatturabili in base a quanto stabilito nel Documento della Transazione.

3.4 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 rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS

La PoE del Cliente stabilirà se i servizi IBM SaaS saranno rinnovati alla fine del periodo di abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Periodo di Abbonamento per i 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.

4.2 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.

4.3 Rinnovo Richiesto

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.

5. Supporto tecnico

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

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

6. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Accesso di Terze Parti

In base alle presenti condizioni di queste ToU relative all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, il Cliente potrà consentire a terze parti di accedere, mediante autorizzazione, ai servizi IBM SaaS ("Terze Parti"). Il Cliente dovrà comunicare alle Terze Parti le condizioni relative all'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Il Cliente è responsabile dell'accesso di tali Terze Parti ai servizi IBM SaaS, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte di Terzi riguardanti i servizi IBM SaaS o b) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte di Terzi. Il Cliente accetta di difendere, manlevare e tenere indenne IBM relativamente all'utilizzo dei servizi IBM SaaS da parte di Terzi. Tale obbligo non è soggetto ad alcuna limitazione di responsabilità.

6.2 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/>.

6.3 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 Cookie

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare cookies e tecnologie per tracciare e riunire informazioni identificabili come personali 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>. Quando richiesto dalla legge vigente, il Cliente deve comunicare ed ottenere il consenso degli utenti per le suddette operazioni.

6.5 Elaborazione dei Dati

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), l'Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera:

Il Cliente accetta che IBM possa trattare il Contenuto, inclusi i Dati Personali, al di là dei confini nazionali, nei seguenti paesi: Inghilterra, Canada, Cina, Germania, India, Irlanda, Messico, Singapore, Vietnam e Stati Uniti.

Il Cliente accetta che IBM possa, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, variare l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura dei Servizi Cloud.

Qualora le direttive 'US-EU and Swiss-EU Safe Harbor Frameworks' non siano applicabili ad un trasferimento di Dati Personali della Svizzera o EEA, le Parti o le relative Consociate possono stipulare separatamente accordi standard non emendati 'EU Model Clause', in conformità alla EC Decision 2010/87/EU, con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali Accordi, anche se generata da società consociate, verrà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

6.6 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 imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di business durante la compilazione dell'ordine dei servizi 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

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. La presente offerta IBM SaaS include la titolarità per un sito di produzione e un sito di non produzione (ad es. un sito di staging).

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 ed 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 specifico formattato in Word o PowerPoint nel formato LCMS nativo.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Fornisce un pacchetto di lingue aggiuntivo per il supporto della lingua oltre al pacchetto della lingua di base fornito con l'offerta IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Consente al Cliente di accedere ad un sito di staging aggiuntivo che può essere utilizzato per attività interne di test o di formazione.

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. La presente offerta IBM SaaS include la titolarità per un sito di produzione e un sito di non produzione (ad es. un sito di staging).

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 ha la responsabilità di fornire l'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 ha la responsabilità di fornire l'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 ed 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.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
Fornisce un pacchetto di lingue aggiuntivo per il supporto della lingua oltre al pacchetto della lingua di base fornito con l'offerta IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Consente al Cliente di accedere ad un sito di staging aggiuntivo che può essere utilizzato per attività interne di test o di formazione.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Una soluzione mobile per la formazione per sviluppare e analizzare l'uso di diversi tipi di contenuto mobile indipendente 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 for 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 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 l'utente.

1. Definizioni

- a. **Contatto autorizzato** – indica la persona che il Cliente ha comunicato a IBM come autorizzata ad inoltrare eventuali Pretese ai sensi del presente SLA.
- b. **Credito di Disponibilità** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio approvata. 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** – indica una richiesta inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM, ai sensi di questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- d. **Mese Contrattuale** – indica 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** – indica 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** – indica 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 del 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** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- h. **Tempo di Fermo di sistema pianificato** – Indica un'interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.
- i. **Servizio** – Indica i servizi IBM Kenexa cui si applica il presente SLA. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.
- j. **Livello di Servizio** – Indica 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 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.
- c. 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 e non esaustivo, le 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 diversi 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 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.
- 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 il numero di minuti del Tempo di Fermo di sistema pianificato), meno (b) il numero totale di minuti del Tempo di Fermo non pianificato in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, (meno il numero di minuti del Tempo di Fermo di sistema pianificato), con la risultante frazione espressa in percentuale.

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.
- Ambienti non di produzione, inclusi ad esempio, test, stage, disaster recovery o QA.
- Richieste di rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente di IBM per il Servizio.
- Nel caso di grave inadempimento contrattuale relativo ad obbligazioni contenute nelle Condizioni di Utilizzo, nelle Acceptable Use Policy o nel contratto per il Servizio del Cliente, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le violazioni di qualsiasi obbligazione relativa al pagamento.

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"; "Accesso di Terze Parti"; "Cookie"; "Elaborazione dei Dati"; "Crediti di disponibilità"

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: