

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

IBM PureApplication Service Infrastructure

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 dall'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 e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

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

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente
- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. **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 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 comunica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS. Il

corrispettivo mensile parziale viene valutato solo all'inizio del periodo di abbonamento del Cliente quando l'accesso ai servizi IBM SaaS non inizia il primo giorno del mese. Il corrispettivo mensile parziale estende di fatto il periodo di abbonamento del Cliente per includere i giorni aggiuntivi richiesti per coprire il periodo di tempo fino all'inizio del primo mese completo del periodo di abbonamento del Cliente.

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 il rinnovo automatico dei servizi del Cliente, questi può recedere dal Periodo di abbonamento di IBM SaaS in scadenza, inoltrando una richiesta scritta al rappresentante commerciale IBM o al Business Partner IBM almeno trenta (30) giorni prima della scadenza dell'abbonamento 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 un preavviso scritto di trenta (30) 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 tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS e il Software di Abilitazione, all'occorrenza, durante il Periodo di Abbonamento. Tale Supporto tecnico è incluso con i servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Le informazioni sul supporto tecnico sono disponibili al seguente indirizzo internet:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service.

In conformità al seguente Articolo 7.3, il Cliente accetta che IBM possa, come parte integrante del normale supporto dell'Infrastruttura Configurata SaaS, fornire assistenza durante la fornitura e ordine dell'infrastruttura del Cliente, archiviare i report relativi ai problemi per conto del Cliente, aggiornare il software e apportare modifiche alla configurazione per il Prodotto Eleggibile da BYOSL con l'Infrastruttura Configurata SaaS. Il Cliente si impegna a fornire le informazioni necessarie sull'account, per creare un ID utente con l'accesso da amministratore definito da IBM, affinché possa avere un accesso continuativo all'account fino a quando il Cliente utilizza questa infrastruttura non di proprietà IBM con i servizi IBM SaaS.

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Raccolta di Dati

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.

6.2 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 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.

7. Obblighi del cliente

7.1 Titolarità dei Programmi Associati

I Clienti che acquisiscono la titolarità delle seguenti offerte IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente; o
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente

di seguito indicate come "Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione", dovranno aver precedentemente acquisito la titolarità delle licenze dei Programmi IBM Associati. Questi vengono forniti su licenza in base alla Processor Value Unit (PVU), come definito nella licenza del programma corrispondente. I Programmi IBM Associati potranno essere:

- a. IBM PureApplication Software; o
- b. IBM PureApplication Service Platform.

Le titolarità del Cliente per le Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione non possono superare le titolarità del Cliente per i Programmi IBM Associati, in conformità alla conversione PVU stabilita nella seguente tabella.

Il Cliente non può utilizzare le stesse titolarità per i Programmi IBM Associati all'interno dell'ambiente installato nella propria sede quando utilizza tali titolarità per le Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione.

Valutazione delle PVU delle Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione PVU

Parte del Servizio PureApplication	Valutazione PVU del programma IBM associato
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente	1120 PVU

Ad esempio, se il Cliente ha acquistato:

- 2 istanze di IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure; e
- 3 istanze di IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

In base alle informazioni contenute nella precedente tabella, la capacità PVU totale di questo ambiente SaaS è di 3920 PVU, (2 x 280 PVU) + (3 x 1120 PVU).

Il Cliente deve assegnare le titolarità 3920 PVU provenienti da una delle titolarità di Programmi IBM Associati del Cliente per utilizzarle con le Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione. Il Cliente non può

utilizzare queste 3920 PVU di titolarità all'interno dell'ambiente installato nella propria sede per la durata del periodo di abbonamento. Nel caso il Cliente dovesse perdere la titolarità per le Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione, il Cliente potrà recuperare l'utilizzo delle PVU precedentemente assegnate all'interno della propria sede.

Le Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione non includono l'Abbonamento ed 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 il Programma IBM Associato. Durante il Periodo di Abbonamento delle Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione, il Cliente deve mantenere aggiornato l'Abbonamento e il Supporto per i Programmi IBM Associati. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo del Programma IBM Associato o l'Abbonamento e il Supporto del Cliente per il Programma IBM Associato sia terminata, cesserà anche il diritto all'utilizzo delle Parti dell'Infrastruttura e della Configurazione.

Le seguenti offerte IBM SaaS non richiedono la titolarità per i Programmi IBM Associati menzionata in precedenza:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure; or
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

7.2 Requisiti "Bring Your Own Software and License" (BYOSL)

Ai Clienti viene richiesto di fornire sufficienti titolarità delle licenze software (Titolarietà) per i Prodotti Eleggibili, caricati ed utilizzati in IBM SaaS. Per scopi di chiarezza, i Prodotti Eleggibili sono separati e in aggiunta ai Programmi IBM Associati di cui all'articolo 7.1 sopra riportato.

Quando un Cliente utilizza le Titolarità di un Prodotto Eleggibile, in un contesto BYOSL, con la presente offerta IBM SaaS, tali Titolarità sono dedicate all'istanza IBM SaaS ed il Cliente non potrà usufruirne contemporaneamente per utilizzare Prodotti Eleggibili fuori dal contesto IBM SaaS.

La PoE del Cliente per i Prodotti Eleggibili definisce il livello disponibile di utilizzo autorizzato che è possibile utilizzare all'interno dei servizi IBM SaaS. Il Cliente non potrà superare il proprio livello di utilizzo autorizzato per ciascun Prodotto Eleggibile caricato in IBM SaaS.

I Prodotti Eleggibili, utilizzabili nell'offerta IBM SaaS, possono essere forniti su licenza su una PVU o un Server Virtuale. Tali Prodotti Eleggibili sono specificamente progettati per essere utilizzati in sede con prodotti IBM Pure Application e possono anche essere utilizzati con la presente offerta IBM SaaS.

Per i Prodotti Eleggibili forniti su licenza tramite le PVU, fare riferimento alla tabella denominata Requisiti PVU per BYOSL per le titolarità PVU dei Prodotti Eleggibili richieste per ciascun tipo di server IBM SaaS.

PVU necessarie per BYOSL

Offerta IBM SaaS	PVU di Prodotti Eleggibili necessarie
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure	280 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure	560 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente	1120 PVU

Per i Prodotti Eleggibili forniti su licenza in base ai Server Virtuali, il Cliente dovrà rispettare le condizioni di licenza del Server Virtuale definite nella licenza del Prodotto Eleggibile applicabile.

7.3 Requisiti "Bring Your Own Infrastructure Credits" (BYOIC)

I clienti che forniscono oppure ordinano l'infrastruttura da un fornitore diverso da IBM, in base ai requisiti di configurazione di IBM da utilizzare con il servizio PureApplication, devono acquistare IBM PureApplication Service Configuration (l'infrastruttura di proprietà non-IBM insieme a IBM PureApp Service Config per l'Account di proprietà del Cliente è denominata "Infrastruttura Configurata SaaS").

L'offerta PureApp Service Config per l'Account di proprietà del Cliente deve essere acquistata per ciascuna istanza dell'infrastruttura che il Cliente acquista da un account di infrastrutture di proprietà non-IBM, che il Cliente utilizzerà con il Servizio PureApplication. Quando un Cliente utilizza la Titolarità di un Prodotto Eleggibile, in un contesto BYOSL, con l'offerta Infrastruttura Configurata SaaS, tali Titolarità saranno dedicate all'offerta IBM BYOIC SaaS ed il Cliente non potrà usufruirne, contemporaneamente, per utilizzare Prodotti Eleggibili fuori dal contesto IBM BYOIC SaaS.

IBM fornirà esclusivamente la configurazione, gli aggiornamenti e la gestione richiesta per l'Infrastruttura Configurata SaaS. Nel caso il Cliente apporti delle modifiche all'Infrastruttura Configurata IBM, IBM potrebbe non essere più in grado di fornire supporto e lo SLA non più applicabile. Il Cliente accetta di fornire un nome di contatto e un indirizzo email per le interruzioni pianificate. L'offerta IBM PureApp Service Config per l'Account di proprietà del Cliente deve essere acquistata ogni volta che il Cliente aggiunge l'infrastruttura BYOIC esistente o acquista una nuova infrastruttura BYOIC.

La PoE del Cliente per i Prodotti Eleggibili definisce il livello disponibile di utilizzo autorizzato che è possibile utilizzare all'interno dei servizi IBM SaaS. Il Cliente non potrà superare il proprio livello di utilizzo autorizzato per ciascun Prodotto Eleggibile caricato nell'Infrastruttura Configurata SaaS.

I Prodotti Eleggibili, utilizzabili nell'Infrastruttura Configurata SaaS, possono essere forniti su licenza tramite l'utilizzo delle PVU o di un Server Virtuale. Tali Prodotti Eleggibili sono specificamente progettati per essere utilizzati in sede con prodotti IBM Pure Application e possono anche essere utilizzati con la presente offerta IBM SaaS.

Per i Prodotti Eleggibili forniti su licenza tramite PVU, fare riferimento alla tabella denominata Requisiti PVU per BYOSL, per le Titolarità PVU dei Prodotti Eleggibili richieste per ciascun tipo di server IBM SaaS acquistato dal Cliente da un account dell'infrastruttura di proprietà del Cliente, secondo le specifiche puntuali di IBM.

Per i Prodotti Eleggibili forniti su licenza in base ai Server Virtuali, il Cliente dovrà rispettare le condizioni di licenza del Server Virtuale definite nella Licenza del Prodotto Eleggibile applicabile.

7.4 Utilizzo, Requisiti di Tracciabilità della Titolarità e Condizioni dei Prodotti Eleggibili

Il Cliente è responsabile di continuare a rispettare tutte le condizioni dell'Accordo International Passport Advantage o International Passport Advantage Express applicabile, in relazione alle Titolarità ed ai requisiti di tracciabilità delle titolarità riportate di seguito.

Per i Prodotti Eleggibili gestiti e implementati attraverso i servizi IBM SaaS, i Clienti devono utilizzare le funzionalità di gestione delle licenze dei servizi IBM SaaS, provvedendo a:

- a. immettere il numero corretto di Titolarità da assegnare a ciascuna istanza IBM SaaS; e
- b. assicurarsi che le informazioni relative ai numeri parte di tutti i Prodotti Eleggibili aggiunti all'ambiente IBM SaaS siano inserite e tracciate aggiornando i metadati del modello, durante l'installazione di altri Prodotti Eleggibili nel modello. IBM SaaS deve essere abilitato al tracciamento di ulteriori Prodotti Eleggibili. Per maggiori informazioni fare riferimento alla documentazione di IBM SaaS.
- c. Il Cliente accetta che le condizioni di verifica della conformità stabilite nell'Accordo di licenza dei Programmi IBM si applichino anche alle offerte IBM SaaS su cui vengono implementate le Titolarità dei Prodotti Eleggibili del Cliente. Mediante l'utilizzo dell'offerta IBM SaaS, il Cliente accetta di fornire ad IBM l'accesso come amministratore in tale ambiente e di consentire ad IBM di effettuare il rilevamento dei dati, in base alle esigenze ed in connessione con la verifica delle licenze software.
- d. A condizione che il Cliente rispetti la licenza e le condizioni di utilizzo del Prodotto Eleggibile di IBM SaaS, le presenti condizioni prevalgono su qualsiasi condizione in conflitto e relativa alla eleggibilità ed al rapporto sull'utilizzo di una Licenza per Subcapacità, come riportato nell'Accordo International Passport Advantage o International Passport Advantage Express.

Appendice A

IBM PureApplication Service fornisce ai Clienti una modalità per eseguire i modelli in un'infrastruttura cloud fuori sede dedicata.

Un modello è rappresentato da un progetto di esecuzione dell'applicazione, un'architettura predefinita di un'applicazione, acquisita in un modulo che potrà essere facilmente implementato nell'infrastruttura cloud di PureApplication.

I modelli sviluppati per essere distribuiti in IBM PureApplication System W1500 e W2500 saranno distribuiti in PureApplication Service. I modelli sviluppati per essere implementati nei servizi IBM PureApplication Service saranno implementati all'interno di IBM PureApplication System W1500 e W2500.

L'offerta PureApplication Service fornisce il Tool Image Construction and Composition ed il Plugin Development Kit per la creazione di modelli personalizzati, che è possibile implementare nell'infrastruttura cloud PureApplication System e PureApplication Service.

L'offerta PureApplication Service fornisce le funzioni per l'importazione e l'esportazione di modelli nell'ambiente PureApplication Service.

L'offerta PureApplication Service contiene le funzioni che consentono agli utenti di monitorare e gestire le licenze software, al fine di rispettare la conformità con i requisiti di gestione delle licenze.

Al momento della fornitura del servizio, l'utente (identificato nel modulo di approvvigionamento) riceverà un indirizzo IP o un URL e le credenziali (id utente e password) mediante le quali potrà accedere i servizi IBM SaaS.

1. IBM PureApplication Service Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

Per la presente offerta IBM SaaS è necessario che il Cliente acquisti le titolarità del software appropriate per fornire l'ambiente del Servizio PureApplication. IBM fornisce l'infrastruttura di base per questa offerta IBM SaaS.

2. IBM PureApplication Service Platform and Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

IBM fornisce tutte le funzionalità dell'infrastruttura e del software richieste per l'ambiente PureApplication Service. Il Cliente sottoscrive l'abbonamento per questo ambiente completamente implementato per cui non è necessario acquistare nessun'altra titolarità quando si sottoscrive l'abbonamento alla presente offerta IBM SaaS.

3. IBM PureApp Service Config per l'Account di proprietà del Cliente

È possibile ottenere l'offerta IBM PureApp Service Config per l'Account di proprietà del Cliente nelle seguenti configurazioni:

- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config per l'Account di proprietà del Cliente

I clienti che acquistano le titolarità per questa opzione avranno stipulato un contratto direttamente con un fornitore di infrastrutture e avranno un ambiente conforme alle specifiche richieste da IBM. Inoltre, il Cliente dovrà aver acquistato le titolarità del software appropriate per completare la configurazione del servizio PureApplication. IBM configurerà il software e l'infrastruttura richiesti e manterrà l'ambiente per tutta la durata dell'abbonamento del Cliente per questa offerta, a condizione che il Cliente continui ad essere in regola con il fornitore dell'infrastruttura e con le titolarità per il software IBM richiesto per quest'ambiente.

4. Funzionalità opzionali

4.1 IBM PureApplication Service Storage Expansion 1 TB

È possibile acquistare ulteriore storage in incrementi di un terabyte per aumentare l'allocazione di storage di un'Istanza di uno qualsiasi dei seguenti servizi IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service Infrastructure
- IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform; o
- IBM PureApplication Service Config per l'Account di proprietà del Cliente

4.2 Backup e Ripristino dei Carichi di Lavoro

Se il Cliente richiede le funzionalità di backup e ripristino dei carichi di lavoro per i servizi PureApplication Service Infrastructure, PureApplication Service Infrastructure and Platform o PureApplication Service Config per l'Account di proprietà del Cliente IBM SaaS, sono disponibili le seguenti opzioni:

- PureApp Service Workload Backup & Restore Server
Il principio di base del backup & ripristino dei carichi di lavoro del Cliente consente di eseguire il backup e il ripristino di uno o più carichi di lavoro del Cliente con 0,1 TB di storage per ciascuna Istanza di PureApp Service Workload Backup & Restore Server acquistata.
- PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 0.1 TB
Per aumentare la quantità di storage allocato con i servizi PureApplication Service Workload Backup & Restore Server, il Cliente può acquistare le titolarità che aumenteranno la capacità di storage di 0,1 TB per ciascuna istanza acquistata. Ciascuna Istanza di PureApp Service Workload Backup & Restore Storage 01.TB può essere associata solo ad una Istanza di PureApp Service Workload Backup & Restore Server.
- PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack
La titolarità dell'agent di backup & ripristino dei carichi di lavoro del Cliente sarà aumentata a 10 per ciascuna Istanza di PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack acquistata. Ciascuna Istanza di PureApp Service Workload Backup & Restore Agent Entitlement 10 Pack può essere associata solo ad una Istanza di PureApp Service Workload Backup & Restore Server.

4.3 DirectLink

È possibile acquistare ulteriore storage in incrementi di un terabyte per aumentare l'allocazione di storage di un'Istanza di uno qualsiasi dei seguenti Servizi Cloud:

Se il Cliente richiede che la rete della propria sede sia collegata alla rete privata per i servizi IBM PureApplication Service Infrastructure o per i servizi IBM SaaS di PureApplication Service Infrastructure and Platform, il Cliente potrà acquistare una delle seguenti offerte per stabilire una connessione diretta della rete privata ai servizi IBM SaaS del Cliente:

- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps

I servizi DirectLink del Cliente possono essere configurati alla velocità di 1 Gbps o di 10 Gbps ed è possibile acquistare una sola istanza per ciascun Cliente di PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps o PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps. IBM configurerà e fornirà l'accesso ai servizi PureApp Service DirectLink ma il Cliente dovrà configurare la connessione ai servizi IBM SaaS con il suo Internet Service Provider.

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) o nel Documento della Transazione del Cliente:

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 per il Cliente.

1. Definizioni

- a. **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 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'attività operativa del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dell'offerta IBM SaaS per cui possiedono le 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 terze parti;
 - la mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - la conformità da parte di IBM a 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 inoltrare 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 ragionevole 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 il Cliente è stato interessato dal Tempo di Fermo la prima volta per una sola istanza del prodotto IBM SaaS in un data center specifico. 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. 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%.
- e. 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 per un'istanza di IBM SaaS. I Crediti di Disponibilità non vengono riconosciuti sull'intero valore della fattura dell'abbonamento per i servizi IBM SaaS, ma piuttosto sul valore di un'istanza specifica o delle istanze per cui si è verificato il Tempo di Fermo.

3. Livelli di Servizio

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

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,9%	2%
< 95,0%	5%
< 90,0%	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: 50 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% del Livello di Servizio raggiunto 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.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.
- Gli elementi non gestiti dall'offerta IBM SaaS, includono:
 - (1) le macchine virtuali implementate nell'offerta IBM SaaS.
 - (2) I Servizi Condivisi Pre-Autorizzati. I Servizi Condivisi sono modelli predefiniti implementati dal Cliente e condivisi da più implementazioni di applicazioni nell'offerta IBM SaaS, incluse le applicazioni, i sistemi e i dispositivi virtuali. I Servizi Condivisi sono disponibili per l'implementazione come parte integrante dell'offerta IBM SaaS.

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente Documento, comprese le Appendici: Rinnovo Automatico; Fatturazione Continuativa; Crediti di Disponibilità.

Firma e timbro del Cliente

Data: