

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

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Le Condizioni di Utilizzo ("ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM - Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibile alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili ("Accordo"), e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti.

1. IBM SaaS

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

- IBM Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Per gli scopi delle presenti Condizioni di Utilizzo, le offerte IBM SaaS designate sono offerte 'Infrastructure as a Service'.

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- 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.
- Nodo Legacy** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Le titolarità Legacy non vengono più commercializzate da IBM. Tuttavia IBM, a propria sola ed esclusiva discrezione, può accettare di incrementare le attuali titolarità del Cliente per utilizzare i servizi IBM SaaS in base al Calcolo dei Corrispettivi del Nodo Legacy. L'utilizzo dei Servizi IBM SaaS da parte del Cliente secondo tale calcolo dei corrispettivi è soggetto alla definizione dei costi specificati nell'Accordo in base al quale il Cliente ha originariamente acquisito i diritti di utilizzare Legacy IBM SaaS, e solo per le titolarità specificate nella PoE del Cliente.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

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

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai Servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i Servizi IBM SaaS viene fornito mediante email, forum online ed un sistema di reportistica dei problemi online. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati come parte dei Servizi IBM SaaS e pertanto sono regolati dalle presenti Condizioni d'Uso. Il Supporto tecnico è incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Le seguenti priorità verranno applicate ai problemi relativi ai Servizi IBM SaaS:

Priorità	Definizione di Priorità	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
Tutte le altre	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni o che la richiesta è una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 4 ore	Ore lavorative

Ulteriori informazioni relative all'orario di disponibilità, agli indirizzi email, ai sistemi di reportistica dei problemi online, alle priorità e severità dei problemi ed altri processi e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella sezione IBM Cloudant della Guida al Supporto di IBM Software as a Service (SaaS).

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Conformità Safe Harbor e Protezione dei Dati

IBM si attiene al Safe Harbor Frameworks tra U.S. e UE e tra U.S. e Svizzera 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/>.

Se il Cliente inserisce dati personali nel Servizio IBM SaaS, per quanto attiene al rapporto con IBM, il Cliente è considerato unico Titolare del trattamento di tali dati personali e nomina IBM quale Responsabile esterno del trattamento di tali dati ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.. IBM tratterà tali Dati esclusivamente per gli scopi richiesti per l'erogazione del servizio IBM SaaS, in conformità alle istruzioni fornite dal Cliente stesso. IBM dovrà ragionevolmente cooperare con il Cliente per l'adempimento di tutti i requisiti previsti dalla legge ed applicabili alla disponibilità dell'accesso ai dati personali da parte del Cliente. Il Cliente accetta che IBM possa elaborare il Contenuto reso disponibile nel servizio IBM SaaS, incluso qualsiasi Dato Personale, oltre i confini nazionali, alla IBM negli Stati Uniti. Se IBM modifica il modo di elaborare o di preservare i dati personali e qualora tale modifica determini la mancata conformità del Cliente alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, il Cliente potrà recedere dal servizio IBM SaaS entro 30 giorni dalla notifica da parte di IBM di tale modifica.

6.2 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) 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.

6.3 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

1. Offerte IBM SaaS

Le seguenti funzioni di base sono incluse in ciascuna delle offerte IBM SaaS descritte di seguito.

- Il Cliente riceve accesso al software IBM Cloudant Data Layer, un database JavaScript Object Notation (JSON). Il software include la possibilità di archiviare e richiamare i dati mediante una (1) API RESTful Cloudant, l'accesso alle librerie SDK mobili e del client, una funzione incorporata di indicizzazione del testo completo, la replica multi-master e l'analisi in tempo reale mediante MapReduce.
- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, IBM installerà e configurerà i componenti software IBM Cloudant Data Layer su un (1) server. Ciascun server sarà ubicato in un Data Center del provider Infrastructure as a Service (IaaS) supportato. Il Cliente può selezionare il provider IaaS e l'ubicazione del Data Center da un elenco definito da IBM.
- Il Cliente deve acquistare un minimo di tre (3) Istanze per cluster. IBM configurerà i server associati in uno o più cluster. IBM, a propria esclusiva discrezione, configurerà uno o più dispositivi di bilanciamento del carico per controllare i carichi di lavoro del sistema.
- Il Cliente ha accesso ad una risorsa Technical Account Manager (TAM) per ricevere assistenza durante le attività di impostazione e configurazione. Tale supporto è disponibile quando IBM notifica al Cliente è disponibile l'accesso ai Servizi IBM SaaS. La risorsa TAM non è una risorsa a tempo pieno dedicata ed è disponibile per un massimo di 15 ore di consultazione.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Questa offerta IBM SaaS è destinata ai Clienti che desiderano valutare il software IBM Cloudant Data Layer.

Oltre alle funzioni di base indicate in precedenza, si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività non condiviso con altri Clienti.
- Il Periodo di Abbonamento massimo per questa offerta è 6 mesi.
- Durante il Periodo di Abbonamento, Cliente può utilizzare il Servizio solo a scopo di valutazione e non produzione.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta IBM SaaS si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività non condiviso con altri Clienti.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta IBM SaaS si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività non condiviso con altri Clienti.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta IBM SaaS si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server configurato come istanza virtuale. Tale istanza virtuale condividerà le risorse hardware e di rete con altri Clienti, ma l'istanza virtuale sarà esclusiva del Cliente.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta IBM SaaS si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server configurato come istanza virtuale. Tale istanza virtuale condividerà le risorse hardware e di rete con altri Clienti, ma l'istanza virtuale sarà esclusiva del Cliente.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta IBM SaaS si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server dedicato alle proprie attività non condiviso con altri Clienti.
- Il Cliente riceve l'accesso ai componenti del software geospaziale che combinano la potenza dei sistemi GIS (Geographical Information Systems) utilizzando il formato GeoJSON. Le funzioni di indicizzazione geospaziale, interrogazione geospaziale e partizionamento orizzontale geospaziale sono fornite mediante la stessa API Restful Cloudant.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

In aggiunta alle funzioni di base indicate in precedenza, a questa offerta IBM SaaS si applica quanto segue:

- Per ciascuna Istanza di IBM SaaS, il Cliente riceve accesso ad un (1) server configurato come istanza virtuale. Tale istanza virtuale condividerà le risorse hardware e di rete con altri Clienti, ma l'istanza virtuale sarà esclusiva del Cliente.
- Il Cliente riceve l'accesso ai componenti del software geospaziale che combinano la potenza dei sistemi GIS (Geographical Information Systems) utilizzando il formato GeoJSON. Le funzioni di indicizzazione geospaziale, interrogazione geospaziale e partizionamento orizzontale geospaziale sono fornite mediante la stessa API Restful Cloudant.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Le specifiche per questa offerta IBM sono definite nel Legacy Agreement del Cliente concordato con Cloudant Inc.

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:

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 rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- 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 dell'offerta IBM SaaS calcolato dalle 00:00 GMT del primo giorno del mese fino alle 23:59 GMT dell'ultimo giorno del mese.
- e. **Cliente** – indica una persona giuridica che si abbona ai servizi IBM SaaS direttamente da IBM e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel contratto con IBM per i servizi IBM SaaS.
- f. **Manutenzione di Emergenza** – Indica la manutenzione dei servizi IBM SaaS che può sospendere o limitare temporaneamente la disponibilità di tutta o di una parte dell'offerta IBM SaaS per motivi di pubblica sicurezza, protezione, manutenzione dei Servizi IBM SaaS, interoperabilità dei Servizi, protezione dei dati o per eseguire attività necessarie per motivi tecnici o operativi.
- 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 Pianificato** – Indica l'intervallo di tempo, misurato in minuti, di ciascun mese durante il quale l'offerta IBM SaaS non è disponibile per uno qualsiasi dei seguenti motivi:
 - (1) Forza Maggiore;
 - (2) Problemi con le applicazioni, le attrezzature o i dati di un Cliente o di terze parti;
 - (3) Atti oppure omissioni del Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso all'offerta IBM SaaS tramite le password o le attrezzature del Cliente);
 - (4) Mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere all'offerta IBM SaaS;
 - (5) La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente;
 - (6) Manutenzione Programmata;
 - (7) Manutenzione di Emergenza; oppure
 - (8) Quando Amazon Web Services ("AWS") è il provider Infrastructure as a Service, malfunzionamenti di AWS a livello di regione, utilizzando il dashboard dei servizi AWS come indicatore.
- i. **Forza Maggiore** – indica eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità dell'offerta IBM SaaS fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- j. **Manutenzione Programmata** – Indica la manutenzione per i servizi IBM SaaS pianificata da IBM in un orario specifico. Durante questo intervallo di tempo, l'offerta IBM SaaS potrebbe non essere disponibile per il Cliente.

- k. **Livello di Servizio** – Indica lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.
- l. **Tempo Totale** – Indica il tempo, misurato in minuti, di qualsiasi mese.
- m. **Tempo di Attività** – Indica il tempo, misurato in minuti, di ciascun mese durante il quale l'offerta IBM SaaS è disponibile per l'utilizzo previsto da parte del Cliente e risponde alle richieste di documenti singoli entro 250 millisecondi al 99° percentile per tutte le richieste ad un volume richiesta pari o inferiore a 150 TPS. I tempi di risposta saranno misurati come "time to first byte" (TTFB).

2. Notifica di manutenzione

Eventuali Manutenzioni Programmate che renderanno indisponibile l'offerta IBM SaaS verranno comunicate al Contatto Autorizzato del Cliente almeno 1 giorno lavorativo prima dell'inizio della manutenzione.

Se è necessaria una Manutenzione di Emergenza, IBM notificherà immediatamente al Contatto Autorizzato del Cliente l'inizio della manutenzione.

3. Crediti di disponibilità

- a. Per avere diritto ad inoltrare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve aver registrato un ticket di assistenza per ciascun Evento con l'help desk dell'IBM Customer Support per l'offerta IBM SaaS applicabile, nel rispetto della procedura IBM relativa alla notifica dei problemi per cui è necessaria un'assistenza di Priorità 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 Priorità 1.
- b. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per un Credito di Disponibilità non oltre dieci (10) giorni 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 la Richiesta di Rimedio entro dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione di tale Richiesta. IBM valuterà internamente il Tempo di Attività ed il Tempo di Fermo Pianificato totale durante ciascun Mese Contrattuale. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di Disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per più Crediti di Disponibilità inerenti agli stessi Eventi nello stesso Mese Contrattuale.
- e. 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 Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.
- f. 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, allora 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%.
- g. 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.
- h. 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.

4. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale

Livello di Servizio raggiunto (durante un mese contrattuale)	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Uguale o superiore al 99,9%	0%
Uguale o superiore al 99% ma inferiore al 99,9%	10%
Uguale o superiore al 95% ma inferiore al 99%	25%
Inferiore al 95%	100%

Il "Livello di Servizio Raggiunto", espresso come percentuale, è calcolato nel seguente modo: (a) Tempo di Attività, diviso per (b) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno il Tempo di Fermo Pianificato.

Ad esempio, il mese di Marzo (che contiene un totale di 44.640 minuti) con un Tempo di Fermo Pianificato uguale a 3 minuti ed un Tempo di Attività uguale a 44.194 minuti viene calcolato nel modo seguente:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = .99000 \times 100 = 99\%$$

5. 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.
- Richieste di Rimedio effettuate da utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente IBM per i servizi IBM SaaS.

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"; "Conformità Safe Harbor e Protezione dei Dati"; "Cookie"; "Crediti di disponibilità".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: