

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, 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, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle seguenti offerte IBM SaaS:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- 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 ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o 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 PoE (Proof of Entitlement) 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

Le offerte IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup sono associate alle tariffe specificate in un 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 Corrispettivi di sovrapprezzo

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 nella PoE è indicato 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 su Richiesta

Se nella PoE è indicato che il tipo di contratto è "a tempo determinato", i servizi 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 per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) è disponibile durante il periodo di abbonamento.

I periodi del Supporto mediante Email & del Supporto in base agli Orari Operativi del Portale SaaS sono i seguenti:

dalle 0:00 alle 11:59 del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

Email: support@ibmserviceengage.com

Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema:

Il Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
2	Impatto aziendale significativo: Una funzione dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Limitazione per Non-Produzione

Se l'offerta IBM SaaS è indicata "Non-di-Produzione", i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati dal Cliente solo come parte delle attività non di produzione, incluse le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, prove di benchmark interno, staging, garanzia di qualità e/o implementazioni addizionali o ampliamento dello sviluppo dei servizi IBM SaaS utilizzati internamente utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte dei servizi IBM SaaS per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per una o più istanze di Non-Produzione dell'offerta IBM SaaS.

6.1 Conformità Safe Harbor

IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei 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 beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine 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. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

L'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) è una soluzione per la gestione del ciclo di vita delle strutture e degli immobili, che include o supporta i seguenti processi e funzioni:

- **Gestione immobili**
Fornire una soluzione per la gestione delle transazioni, l'amministrazione e la contabilizzazione delle locazioni; utilizzare i servizi di business analytics per identificare le prestazioni di asset immobiliari, delle locazioni, dei fornitori e delle procedure.
- **Progetti di investimento**
Abilitare la pianificazione dei progetti di investimento; individuare le priorità di finanziamento nell'ambito dei programmi di investimento; fornire procedure e analisi integrati.
- **Gestione dello spazio**
Identificare le opportunità per un migliore utilizzo delle strutture e la gestione dell'occupazione; attivare la responsabilità dei reparti per l'utilizzo dello spazio; visualizzare le planimetrie caricate; fornire assistenza per le procedure di trasferimento; analizzare la pianificazione dello spazio strategico; la gestione delle prenotazioni degli asset e dello spazio; il tracciamento di budget, costi e ordini.
- **Manutenzione delle strutture**
Utilizzare le valutazioni delle strutture in base alle condizioni; fornire l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per contribuire alla pianificazione degli investimenti; gestire le richieste di servizi di manutenzione delle strutture; automatizzare i servizi di manutenzione delle strutture; utilizzare i servizi di business analytics per identificare le prestazioni di strutture, asset, risorse e delle procedure di manutenzione delle strutture.
- **Gestione dell'energia**
Gestire la responsabilità aziendale riguardante il carbonio e l'analisi degli investimenti sull'ambiente; fornire l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per migliorare la pianificazione degli investimenti; utilizzare l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per migliorare la pianificazione degli investimenti; utilizzare l'analisi per identificare le potenziali attività lavorative per le apparecchiature.
- **le prestazioni di strutture, asset, risorse e delle**
Gestire i dati del portafoglio di immobili, strutture e asset sottostanti; gestire l'accesso degli utenti; ampliare le applicazioni che utilizzano la piattaforma tecnologica; utilizzare l'interfaccia tramite il Servizio Web tramite una connessione VPN.

In base alle titolarità dell'utente, l'utente avrà accesso alle parti designate di queste procedure e funzioni:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Creare richieste, creare prenotazioni, eseguire la ricerca della base di conoscenze, rispondere alle richieste di offerta, eseguire la ricerca di sedi, persone e asset. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Partecipare ai processi di approvazione, monitorare le misurazioni delle prestazioni, visualizzare i report con accesso in sola lettura a dati e funzioni dei servizi di Self Service. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Partecipare alle procedure limitate, limitate ad azioni, sondaggi, fatture e richieste di pagamento e alla gestione dei documenti. Include le funzioni dei servizi Self Service and Approvals and Reporting users. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Partecipare a tutte le procedure aziendali implementate e alle funzioni amministrative.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

Le istanze di Non-Produzione per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) non includono né i servizi in alta affidabilità (high availability), né la stessa frequenza di backup fornita con l'istanza di produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 utenti possono utilizzare, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, l'Istanza di non produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

Ciascuna titolarità aggiuntiva per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On aggiunge una istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'istanza.

Ciascuna titolarità aggiuntiva per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere simultaneamente all'istanza. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) acquistando l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non potrà essere riassegnata successivamente ad un'altra istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

3. Limitazione della Configurazione dell'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

I clienti dell'offerta IBM SaaS non possono accedere o modificare i parametri della configurazione al di sotto del livello applicativo come, ad esempio, le configurazioni del database o del middleware. IBM SaaS è configurabile al livello applicazione mediante gli strumenti IBM TRIRIGA Application Builder, inclusi in IBM SaaS, oppure creando integrazioni con gli strumenti IBM TRIRIGA Connector for Business Application, inclusi nei servizi IBM SaaS.

I servizi IBM SaaS utilizzano un modello di fornitura continuativa con regole differenti per gli aggiornamenti della piattaforma e della tecnologia nonché delle applicazioni. Gli aggiornamenti della piattaforma e della tecnologia vengono eseguiti periodicamente da IBM e a sua esclusiva discrezione per tutti i clienti IBM SaaS. Una volta applicati, gli aggiornamenti delle applicazioni sovrascriveranno le configurazioni delle applicazioni del Cliente con la funzionalità dell'applicazione dell'offerta IBM SaaS così come spedita. Tuttavia, gli aggiornamenti delle applicazioni non saranno applicati per i clienti IBM SaaS che non selezionano specificamente l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications oppure per i Clienti IBM SaaS che selezionano l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione:

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

Contatto autorizzato – indica la persona che il Cliente ha comunicato a IBM come autorizzata ad inoltrare eventuali Pretese ai sensi del presente SLA.

Credito di Disponibilità – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto all'interno delle fatture future relative ai corrispettivi per la sottoscrizione al Servizio.

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.

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.

Cliente – indica un soggetto giuridico che sottoscrive un Servizio direttamente da IBM e che possiede titolarità al momento dell'invio di una Richiesta di Rimedio e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto di Servizi con IBM.

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. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se tutti gli utenti possono utilizzare tutti gli aspetti del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:

- Tempo di Fermo di sistema pianificato
- Forza maggiore.
- Problemi con le applicazioni, integrazioni, attrezzature o dati del Cliente o di terzi.
- Atti oppure omissioni del Cliente o di terzi (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
- Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
- La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.

Evento – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.

Forza Maggiore – indica eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti informatici dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.

Tempo di Fermo del sistema pianificato – indica un'interruzione pianificata, a scopo di manutenzione, del Servizio o per aggiornamenti del sistema come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quando si applica una release, una patch o hot fix.

Livello di Servizio – Indica lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

Servizio – indica l'istanza di produzione dei servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) a cui si applica il presente SLA come mostrato nella prima pagina di questa Descrizione dei Servizi. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.

2. Crediti di disponibilità

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. Si devono fornire tutte le informazioni dettagliate necessarie sull'Evento, incluso il momento in cui si è verificato per la prima volta l'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento nella misura in cui viene richiesto per i ticket di assistenza 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.

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.

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.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui è stata interessata dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile corrispondente alla disponibilità combinata totale durante ciascun Mese Contrattuale, in base alla seguente tabella. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.

Per i Servizi 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 i Servizi in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio. È possibile inoltrare soltanto Richieste inerenti ad un singolo Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale e IBM non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio in un bundle in un qualsiasi Mese Contrattuale.

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 dall'utente a IBM per il Servizio.

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.

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

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Meno del 99,8%	2%
Meno del 98,8%	5%
Meno del 95,0%	10%

La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale 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 con la risultante frazione espressa in percentuale.

Esempio: 432 minuti totali di tempo di fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 432 minuti di Tempo di Fermo = 42.768 minuti <hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,0% di disponibilità in un Mese Contrattuale
---	--

4. Esclusioni dal Servizio

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

- Servizi beta e di prova.
- Istanze di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, formazione, Q&A, o sviluppo.
- Richieste di Rimedio avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- I servizi, i programmi, il software di abilitazione (prerequisiti software) o gli agent in esecuzione sui sistemi client o i sistemi forniti da terze parti
- 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:

In conformità agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli della presente Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS: "Rinnovo automatico"; "Fatturazione Continuativa"; "Limitazione per Non-Produzione"; "Cookie"; "Commitment dei Livelli di Servizio"; "Forza Maggiore"; "Crediti di disponibilità".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: