

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

---

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "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") disponibili nel seguente URL: <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. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

### 1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- 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) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente ai servizi IBM SaaS diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere un'autorizzazione per ciascun Utente 'Concurrent' che accede simultaneamente ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è l'accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

#### 3.1 Setup

Un corrispettivo iniziale per il setup una tantum viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

#### 3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere ripartito proporzionalmente.

#### 3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

### 4. Servizi di Setup On-Demand

#### 4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Questo servizio di setup imposta i servizi IBM SaaS in cui IBM manterrà l'ambiente e applicherà gli aggiornamenti tecnologici e applicativi della piattaforma, come richiesto, a discrezione di IBM, per tutti i Clienti IBM SaaS.

#### 4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Questo servizio di setup imposta i servizi IBM SaaS per un ambiente con piattaforma mantenuta dal Cliente. Il Cliente è responsabile di applicare gli aggiornamenti applicativi ai servizi IBM SaaS e dovrà farlo in base alle istruzioni fornite dall'aggiornamento applicabile.

### 5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base a un uso continuativo o se terminerà alla fine del periodo contrattuale.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

### 6. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema di reportistica online dei problemi. Il Supporto tecnico non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> 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 (una) ora	24x7

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> 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	<b>Impatto aziendale minore:</b> 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	<b>Impatto aziendale minimo:</b> Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 7.1 Limitazione di Non-Produzione

Se per i servizi IBM SaaS è specificato "Non-Produzione" o "Ambiente di Sviluppo", i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati dal Cliente solo per le attività interne 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 aver acquistato le opportune titolarità di produzione.

Gli utenti di Istanze di Non-Produzione dei servizi IBM SaaS devono essere autorizzati ad utilizzare IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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 (trenta) 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 di 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 (trenta) utenti di accedere simultaneamente all'istanza. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'istanza 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 può essere riassegnata successivamente ad un'altra istanza di Non-Produzione IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) al fine di ottenere le titolarità per IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) che è un'Istanza di Non-Produzione di IBM SaaS. Con IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) viene fornito l'accesso remoto ad un massimo di 5 utenti con un livello avanzato di controllo all'interno dell'ambiente.

### 7.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation

Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) devono avere anche una titolarità dello stesso tipo di utente per IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Tutti gli utenti autorizzati dei seguenti prodotti devono avere anche una titolarità dello stesso tipo di utente di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### **7.3 Cookies**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere le informazioni del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere dati statistici sull'utilizzo e informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS allo scopo di tenere traccia dell'utilizzo e migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente.

### **7.4 Sedi beneficiarie dei servizi**

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come 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 di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

### **7.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Entitlement Requirements**

- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

### **7.6 Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi**

Ove applicabile, se il Cliente o un Utente IBM SaaS trasmette del contenuto ad un sito web di terzi o ad altri servizi collegati o resi accessibili dai servizi IBM SaaS, o incorpora il contenuto di terzi come, ad esempio, applicazioni o database in un ambiente IBM SaaS, il Cliente e l'utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del contenuto e la ricezione, l'utilizzo e il supporto di qualsiasi contenuto di terzi, ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi. IBM si riserva il diritto di declinare il supporto di eventuali applicazioni o processi di terzi o personalizzati per qualsiasi motivo, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: rischi di sicurezza percepiti, esposizione della licenza o delle prestazioni

## Appendice A

### 1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

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 analisi aziendale 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 analisi aziendale 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.
- **Amministrazione delle applicazioni**  
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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**  
Creare richieste, creare prenotazioni, eseguire la ricerca della base di conoscenze, inserire le schede di presenza, rispondere alle richieste di offerta, rispondere alle email con i moduli offline (fino a 25), 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.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**  
Creare e accedere alle fasi del lavoro da un dispositivo mobile utilizzando l'applicazione mobile IBM TRIRIGA Anywhere. 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) Anywhere Users.

- c. **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.
- d. **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 degli utenti Self Service, Anywhere, Approvals e Reporting. 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.
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**  
Gli Utenti Autorizzati possono partecipare a tutte le procedure aziendali e alle funzioni amministrative implementate. Gli Utenti 'Concurrent' possono partecipare a tutte le procedure aziendali e alle funzioni amministrative implementate, ad eccezione delle prenotazioni self-service, offline e ai tool di creazione delle applicazioni.

## **2. Servizi Opzionali**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Instances 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 (trenta) 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).

### **2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On**

Ciascuna titolarità IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta la dimensione di un'Istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance 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 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non può essere riassegnata successivamente ad un'altra Istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.3 Offerte IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sono componenti aggiuntivi opzionali che offrono al Cliente la personalizzazione all'interno di ambienti IBM SaaS e ulteriore supporto per gestire IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) fornisce al Cliente un'istanza di Non-Produzione e un accesso avanzato per scopi di sviluppo.

## **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 IBM SaaS così come spedita. Tuttavia, gli aggiornamenti delle applicazioni non saranno applicati ai clienti IBM SaaS che non selezionano specificamente l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Set-up for As-Shipped Applications o ai Clienti IBM SaaS che selezionano l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

#### **4. Dati Personali e Dati regolamentati**

Questa offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per dati regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, i dati personali o i dati personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questi servizi IBM SaaS soddisfano le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con i servizi IBM SaaS.

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

### 1. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

### 2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

\* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 475 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 475 minuti di Tempo di Fermo	
= 42.725 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,9% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	



Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Limitazione di Non-Produzione"; "Cookies"; "Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi"; "Dati Personali e Dati regolamentati"; dell'Appendice B: "Crediti di Disponibilità"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: