

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

IBM Digital Experience on Cloud

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. 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"), costituiscono l'accordo completo tra le parti.

1. IBM SaaS

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

- IBM Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

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 tramite la quale è possibile ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica di 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.
- b. Richiesta è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Una Richiesta è l'atto del cliente che autorizza IBM ad effettuare il servizio. A seconda del servizio, la Richiesta può essere inoltrata a IBM mediante un preavviso scritto oppure telefonicamente, via email, o anche online. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Richieste inoltrate a IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- c. "Terabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Terabyte elaborati dai servizi IBM SaaS 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.

3.2 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 verranno 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 ai 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 Obbligatorio

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, telefono 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 (Terms of Use, ToU). Il supporto tecnico viene incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono descritti dettagliatamente alla pagina web:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta	Obiettivi del Tempo di Risoluzione
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 30 minuti lavorativi	24x7	Entro 4 ore lavorative

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta	Obiettivi del Tempo di Risoluzione
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	Entro 12 ore lavorative
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	Entro 24 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V	Entro 48 ore lavorative

Articoli non coperti da Supporto tecnico

Il supporto tecnico non comprende assistenza per:

- a. progettazione e sviluppo di applicazioni;
- b. problemi generati dall'utilizzo da parte di un Cliente di IBM SaaS in un ambiente operativo diverso da quello specificato; oppure
- c. assistenza con prodotti e servizi di un Cliente o di terze parti o problemi sollevati dall'uso di IBM SaaS con prodotti o servizi di un Cliente o di terze parti.

6. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei IBM SaaS, raccogliere informazioni 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 che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM garantisce che tutte le Informazioni Commerciali e di Contatto, incluse le azioni di accedere, aggiornare, rettificare o eliminare tali informazioni, saranno trattate in conformità con la 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 di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

6.3 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette il Contenuto o altri servizi collegati, o resi accessibili dai servizi IBM SaaS, ad un sito web di Terze Parti, il Cliente e l'Utente IBM SaaS consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione dovrà avvenire esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di quelle terze parti. 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.

6.4 Uso Limitato del Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

L'offerta IBM WebSphere Portal Server (Portale) è distribuito con questo Servizio Cloud e può essere implementato solo come parte degli ambienti interne di Sviluppo e Test del Cliente per attività non di produzione interne, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, verifica delle prestazioni, staging, garanzia della qualità e/o implementazioni addizionali o estensioni del Portale, utilizzando le API pubblicate. Il Cliente non è

autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Portale per nessun altro scopo, senza acquisire le opportune titolarità di produzione separatamente dall'abbonamento del Cliente al Servizio Cloud.

Appendice A

1. **Panoramica dei Servizi IBM SaaS**

L'offerta IBM SaaS fornisce una piattaforma gestita di esperienze digitali per creare e gestire i siti multicanale per clienti, partner e dipendenti. L'offerta IBM SaaS include il portale, i servizi di gestione del contenuto web, le funzionalità di divulgazione e integrazione.

2. **IBM Digital Experience on Cloud**

2.1 **Ambienti Operativi**

La presente offerta SaaS include un ambiente operativo di Produzione runtime dedicato e un ambiente di Authoring incluso il Portale IBM WebSphere Portal e IBM Web Content Manager per creare e gestire contenuti web e i flussi di lavoro correlati.

2.2 **Virtual Private Network (VPN)**

L'offerta IBM SaaS include una singola connessione VPN basata su software per l'accesso sicuro e codificato agli ambienti operativi.

3. **IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability**

La presente offerta SaaS include tutte le funzionalità dell'offerta IBM Digital Experience on Cloud descritta sopra. Inoltre, fornisce le funzionalità per soddisfare i requisiti di HA (high-availability) di questi ambienti.

4. **IBM Digital Experience on Cloud Service Requests**

L'offerta Service Requests consente al Cliente di inserire la richiesta di un servizio nel proprio ambiente IBM SaaS da un elenco specificato. Il Cliente deve avere almeno una titolarità per il pacchetto di 20 richieste dell'offerta Service Request per i servizi IBM SaaS, con ulteriori pacchetti disponibili come opzione d'acquisto.

5. **Funzioni opzionali**

5.1 **Capacità aggiuntiva**

L'offerta IBM SaaS fornisce l'opzione per l'acquisto di ulteriore capacità di calcolo. Ciascuna istanza di IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity aumenta il cluster del Portale WebSphere dell'istanza IBM SaaS di 4 CPU virtuali.

5.2 **Storage aggiuntivo**

L'offerta IBM SaaS fornisce l'opzione per l'acquisto di storage aggiuntivo per il database interno e gli archivi di documenti integrati. Ciascuna unità di IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage aumenta lo storage totale dell'offerta IBM SaaS di 1 TB.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Commitment del Livello di Servizio ("SLA") della disponibilità per il servizio IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella Proof of Entitlement (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione:

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. "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. 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" sta a indicare una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM relativamente al mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. "Mese Contrattuale" sta ad indicare 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" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'attività operativa del sistema di produzione per l'offerta IBM SaaS e gli utenti del Cliente 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 attrezzature o i dati del Cliente o di terze parti;
 - 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" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto di uno 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 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. 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 in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio IBM SaaS in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. 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%.
- f. 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.

3. Livelli di Servizio

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

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)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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: 45 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 45 minuti di Tempo di Fermo = 43.155 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 99,90% di Disponibilità, = 2% Credito di Disponibilità per il < 99,93% di Disponibilità 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.
- Gli ambienti di non produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità, staging o sviluppo.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente di IBM per l'offerta IBM SaaS.

Firma e timbro del Cliente

Data:.....

Ai sensi ed agli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, vengono espressamente approvati i seguenti articoli del presente documento: "Rinnovo automatico"; "Fatturazione continuativa"; "Cookie"; "Crediti di disponibilità"; "Livelli di Servizio"; "Esclusioni dal Servizio".

Firma e timbro del Cliente

Data:.....