

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

IBM dashDB Enterprise

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 regolate dall'IBM International Passport Advantage Agreement o IBM International Passport Advantage Express Agreement quando applicabili e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

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

- IBM dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

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.

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.

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

Il Supporto tecnico per l'offerta IBM SaaS è disponibile in tre modi:

5.1 Supporto gratuito

A tutti i clienti dell'offerta IBM SaaS viene fornito il Supporto gratuito. Il fruitore delle risorse della piattaforma può accedere al Forum DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>) ed inserire un domanda sul prodotto IBM SaaS. Le domande inviate al forum non sono regolate da una SLA (service level agreement) per quanto attiene le risposte o la risoluzione. Il Supporto gratuito non consente di accedere al Sistema di ticket di assistenza IBM. Tutte le domande ed i problemi vengono gestiti nel Forum.

5.2 Supporto Standard

I Clienti con Supporto Standard possono aprire un ticket nel sistema di creazione dei ticket di assistenza di IBM. Il gruppo di supporto dedicato di IBM gestirà i ticket in base alla severità iniziale definita dal Cliente.

Tutti i ticket aperti dai Clienti con Supporto Standard vengono analizzati allo scopo di risalire alla causa primaria. Nel caso fossero necessari dati diagnostici per isolare un problema, al Cliente verrà richiesta l'autorizzazione ad accedere ai log ed ad altri dati di determinazione dei problemi dell'applicazione del Cliente, per consentire di risalire alla causa primaria. Se non viene fornito accesso a tali informazioni la risoluzione del problema potrebbe richiedere più tempo. Una volta completata l'analisi della causa principale, il gruppo procederà in uno dei seguenti modi:

- a. La causa principale è nel prodotto IBM SaaS
Se si apre un ticket e l'analisi della causa principale determina che si tratta di un errore nei servizi IBM SaaS, il ticket verrà gestito in base alla severità impostata dal Cliente.
- b. La causa principale è da ricercare in un Servizio di Terze Parti
I servizi di Terze Parti sono forniti da vendor esterni alla IBM. Possono essere fornite da singole entità software, partner o ISV. Se si apre un ticket e l'analisi della causa principale determina che si tratta di un errore nel Servizio di una Terza Parte, IBM non ha l'obbligo di fornire un correzione.
- c. La causa principale è da ricercare in un prodotto Open Source o in un Servizio per la Comunità
I servizi Open Source o per la Comunità sono forniti da comunità di open source esterne ad IBM. Se si apre un ticket e l'analisi della causa principale determina che si tratta di un errore in un Servizio per la Comunità, IBM non ha l'obbligo di fornire un correzione. In aggiunta IBM chiuderà il ticket ed indirizzerà il Cliente alla comunità o nel forum per il supporto.

5.3 Dettagli sul Supporto tecnico

Gli Orari di Supporto delle Operazioni sono i seguenti:

dalle 8:00 alle 20:00 del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

Supporto dopo l'orario lavorativo:

Il Supporto dopo l'orario lavorativo (al di fuori del normale orario lavorativo specificato in precedenza) è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi. I problemi con severità 1 richiedono la presenza del Cliente, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per assistere nella diagnosi, altrimenti la Severità del problema verrà abbassata a 2.

Per ricevere assistenza, utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Dalla console dashDB, fare clic sul link Supporto Bluemix dal menu Guida. In questo modo, il Cliente accederà al portale web del supporto.

- È possibile accedere al portale web del supporto direttamente dalla pagina web <https://support.ibmcloud.com>.
- Inviare un'email a support@bluemix.net (includere "5377#ticket" nell'oggetto, dove ticket è il numero del ticket).

Il Cliente determina la Severità da assegnare al problema sulla base delle proprie esigenze commerciali.

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.

Appendice A

IBM dashDB Enterprise è un servizio gestito che fornisce assistenza nello sviluppo dell'elaborazione online di applicazioni analitiche. Il servizio comprende un database che archivia i dati utente in un formato strutturato. L'utente, secondo i propri requisiti, può modellare tale database e la sua accessibilità attraverso la console del servizio. La console del servizio consente agli utenti di creare tabelle, caricarvi dati ed interrogare i dati caricati dall'utente. Nel servizio sono inclusi strumenti ed ambienti che consentono di sviluppare, archiviare e condividere i report analitici. Il servizio contiene inoltre esempi e documentazione per assistere l'utente nella creazione di applicazioni analitiche online.

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".

Firma e timbro del Cliente

Data:.....