

## IBM Cognos Analytics on Cloud

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 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 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, insieme alle ToU, costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud
- IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Analytics Standard On Cloud
- IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud
- IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud
- IBM Cognos Analytics on Cloud Throughput Capacity
- IBM Cognos Analytics on Cloud Additional Storage

### 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 in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento d'Ordine.
- 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 dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

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

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

#### 3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo 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 in Remoto

Il servizio in remoto IBM Cognos Analytics Jump Start on Cloud si acquista in base ad un Impegno e sarà fatturato in base alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine. Il servizio in remoto è disponibile solo per i Clienti con le titolarità per IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e/o IBM Analytics Enterprise on Cloud. Il servizio in remoto include fino a 50 ore di addestramento e assistenza, inclusa l'individuazione facilitata di un caso di utilizzo iniziale di IBM Cognos Analytics on Cloud, l'addestramento su IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos Analytics, le linee guida su procedure comprovate per la creazione di report, dashboard e modelli IBM Cognos Analytics, nonché assistenza nella connessione ad un'origine dati esistente supportata e le linee guida sull'amministrazione di IBM Cognos Analytics. Eventuali servizi non descritti in precedenza esulano dall'ambito dell'offerta. Il servizio in remoto deve essere utilizzato entro 90 giorni dalla fornitura.

### 5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

Per un utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

### 6. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento, il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS indicata su [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) o un'URL successivamente fornita da IBM. Il Supporto tecnico è incluso nei servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	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) un'ora	24x7

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione 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 Creazione dell'account e Accessibilità

Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga le credenziali di accesso al proprio account e controlli chi possa accedere ad un Account Utente IBM SaaS o utilizzare i servizi IBM SaaS per conto del Cliente.

### 7.2 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 contraenti del Cliente) correlati all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni 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 dei relativi subappaltatori, ovunque IBM o i suoi subappaltatori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e fornitori del Cliente.

### 7.3 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 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

### 1. IBM Cognos Analytics on Cloud

I Clienti di IBM SaaS, ospitati su IBM SoftLayer, avranno accesso alla funzionalità più recente di IBM Cognos Analytics per lo sviluppo di dashboard, report interattivi, analisi personalizzata, query ad-hoc, creazione di nuovi report, visualizzazione di report pianificati e utilizzo di report attivi tramite browser web. I servizi IBM SaaS forniscono l'esplorazione OLAP interattiva e consentono al cliente di creare e formattare un'ampia varietà di tipologie di report, inclusi gli elenchi, le tabelle di contingenza, i grafici e lo stile del bilancio. I servizi IBM SaaS estendono l'utilizzo dei report ad un'ampia varietà di dispositivi mobili inclusi Apple iPhone, Android e tablet.

#### 1.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

I servizi SaaS forniscono l'accesso dell'utente a IBM Cognos Analytics da utilizzare in un ambiente di produzione. I servizi SaaS consentono di utilizzare un massimo di 100 GB di storage per il contenuto generato dall'utente.

#### 1.2 1.3 IBM Cognos Analytics Workgroup Non-Production Instance on Cloud

La presente offerta IBM SaaS è un abbonamento per un periodo a tempo determinato di tre mesi. Fornisce un massimo di 100 GB di storage per un ambiente di non produzione per il contenuto generato dall'utente.

#### 1.3 1.4 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

I servizi SaaS consentono di utilizzare un massimo di 250 GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di tre (3) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come componenti aggiuntivi). Inoltre, l'offerta IBM SaaS include un ambiente separato con un'istanza di IBM SaaS per un ambiente di pre-produzione e l'utilizzo di Direct Link ad alta velocità da 10 Gbps tra SoftLayer e l'ISP del Cliente.

#### 1.4 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

I servizi SaaS sono ospitati su server 'bare metal' e consentono di utilizzare un massimo di 500 GB di storage per il contenuto generato dall'utente, nonché un minimo di cinque (5) IBM Cognos Analytics Report Servers (ulteriori Report Server possono essere acquistati come componenti aggiuntivi). Inoltre, l'offerta IBM SaaS include un ambiente separato con un'istanza di IBM SaaS per un ambiente di pre-produzione e l'utilizzo di Direct Link ad alta velocità da 10 Gbps tra SoftLayer e l'ISP del Cliente.

#### 1.5 Componenti aggiuntivi opzionali

I seguenti Componenti aggiuntivi sono disponibili solo per i Clienti che hanno diritto alle offerte IBM Cognos Analytics Standard on Cloud e IBM Cognos Analytics on Cloud

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

La presente offerta IBM SaaS opzionale riguarda la fornitura di un (1) ulteriore componente IBM Cognos Analytics Report Server. L'offerta IBM Cognos Report Server rende i report in formato PDF, HTML, XLS, XML e CSV.

b. IBM Cognos Analytics On Cloud Additional Storage

La presente offerta IBM SaaS opzionale fornisce 250 GB di storage aggiuntivo per il contenuto generato dall'utente, oltre a quanto definito nell'offerta contrattuale IBM SaaS.

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine:

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

- a. **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 rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica 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** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune 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 apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
  - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema richieste e alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
  - conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

### 2. Crediti di disponibilità

- a. Per inviare 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 adeguata 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 si è stati interessati 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 di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di 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 descritta per ciascuna offerta applicabile.

#### 3.1 IBM Cognos Analytics Workgroup on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Inferiore al 95%	2%

#### 3.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
95,0% – 98,99%	2%
Inferiore al 95%	5%

#### 3.3 IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
99,0% – 99,75%	2%
95,0% – 98,99%	5%
Inferiore al 95%	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: 476 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 476 minuti di Tempo di Fermo = 42.724 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità relativo al Credito di Disponibilità Standard & del 5% per Aziende con una disponibilità del 98.8% 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.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, gli ospiti, i partecipanti e gli invitati autorizzati del Cliente per l'offerta 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 Durata e Rinnovo"; "Cookie"; "Crediti di disponibilità"; "Esclusioni dal Servizio".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: