

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

IBM Case Manager 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. 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 alla seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono disponibili secondo il calcolo dei corrispettivi 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 in una PoE (Proof of Entitlement) o 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.
- 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 dal servizio IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente 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

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

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 del Cliente, saranno fatturati al Cliente tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.3 Rinnovo Richiesto

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 e 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, al Cliente viene fornito il supporto tecnico per i Servizi IBM SaaS tramite email e il portale del supporto. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei Servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il Supporto tecnico è 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 disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

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
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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
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 Accesso di un Utente Esterno

L'offerta IBM Case Manager External supporta l'utilizzo dei servizi IBM SaaS da parte di un "Utente Esterno". Un Utente Esterno è una persona singola, non impiegata, pagata o che agisce per conto del Cliente, cui viene fornito, direttamente o indirettamente, l'accesso ai servizi IBM SaaS (ad esempio: tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server applicativo) mediante qualsiasi mezzo. Una persona impiegata o pagata dal Cliente ma che non dispone dell'accesso ai servizi IBM SaaS inclusi nell'ambito di quel rapporto può essere un Utente Esterno. Ogni titolarità è specifica per ciascun Utente Esterno e non può essere condivisa né può essere riassegnata, tranne nel caso di trasferimento permanente della titolarità dell'Utente Esterno ad un'altra persona.

Il Cliente è responsabile per tali Utenti Esterni incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Esterni relative ai servizi IBM SaaS o b) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte degli Utenti Esterni.

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

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette del contenuto o altri servizi collegati o resi disponibili 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 riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di quelle terze parti. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

6.3 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) correlate 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 adattare 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 relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

6.4 Sedi dei benefit derivati

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai 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.

Appendice A

L'offerta IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) è stata progettata per unire i contenuti, le procedure e i lavoratori della conoscenza per i risultati di scenari migliorati in un ambiente cloud gestito.

1. Panoramica sul Servizio

L'offerta IBM Case Manager on Cloud fornisce i seguenti servizi:

- IBM Content Navigator per accedere alle applicazioni per la gestione di scenari avanzati
- Case Management basato sul contenuto per abilitare i lavoratori della conoscenza o gli analisti aziendali per:
 - utilizzare Case Builder per progettare rapidamente e facilmente nonché sperimentare nuove soluzioni di scenari.
 - Utilizzare i modelli di soluzioni di esempio OOTB forniti.
 - Creare e mantenere le proprietà degli scenari, i ruoli utente, le confezioni, le tipologie di documenti, i layout visivo della pagina e dei dati.
 - Utilizzare le regole aziendali integrate che consentono un più facile sviluppo all'interno dell'ambiente Case Manager Builder.
 - Creare le attività degli scenari e i relativi flussi di lavoro.
 - Utilizzare il runtime di Case Client per visualizzare le soluzioni create tramite Case Builder.
 - Accedere a Content Navigator basato sull'Interfaccia Utente fornita.
 - Accedere a case administrator per implementare e gestire le soluzioni.
 - Case Monitor e Case Analyzer per fornire la reportistica attuale e cronologica relativa agli scenari.
 - Accedere alle API fornite per gli scenari e il contenuto per ampliare le soluzioni.
 - Ottenere l'accesso per un utilizzo completo e illimitato di Case Foundation, per fornire il contenuto attivo e la gestione del flusso di lavoro degli scenari.
 - Ottenere l'accesso per un utilizzo completo e illimitato di FileNet Content Manager e del relativo repository ECM.
- Infrastruttura single tenant protetta fornita tramite data center duplici per l'high availability
- Replica dei dati di produzione in una sede secondaria, supporto per il disaster recovery
- Infrastruttura privata single tenant protetta, fornita tramite data center duplici per l'high availability
- Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24 tutti i giorni della settimana

2. Titolarità richieste

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per L'offerta dei Servizi di Base, le titolarità per lo Storage e Utente come definito di seguito.

2.1 Titolarità per l'Offerta dei Servizi di Base

Ciascuna Istanza dell'Offerta dei Servizi di Base includerà inoltre un ambiente di sviluppo destinato esclusivamente allo sviluppo e al test delle applicazioni personalizzate. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.

2.1.1 Case Manager Department

I servizi IBM SaaS sono progettati per il supporto di piccole organizzazioni o reparti. Il Cliente usufruirà di prestazioni ottimali dei servizi IBM SaaS in base ai parametri definiti di seguito:

- gestire fino a 300.000 nuovi scenari all'anno;
- inserire e archiviare fino a 20.000 documenti 'Case Artifact' al giorno; e
- fino a 300 lavoratori della conoscenza simultanei operativi e che completano ben 1.000 scenari al giorno.

2.1.2 Case Manager Division

Questi servizi IBM SaaS sono progettati per il supporto delle organizzazioni di medie dimensioni. Il Cliente usufruirà di prestazioni ottimali dei servizi IBM SaaS in base ai parametri definiti di seguito:

- gestire fino a 1.500.000 nuovi scenari all'anno;
- inserire e archiviare fino a 100.000 documenti 'Case Artifact' al giorno; e
- fino a 2.000 lavoratori della conoscenza simultanei operativi e che completano ben 5.000 scenari al giorno.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Questi servizi IBM SaaS sono progettati per fornire supporto alle organizzazioni di grandi dimensioni. Il Cliente usufruirà di prestazioni ottimali dei servizi IBM SaaS in base ai parametri definiti di seguito:

- gestire fino a 3.000.000 nuovi scenari all'anno;
- inserire e archiviare fino a 200.000 documenti 'Case Artifact' al giorno; e
- fino a 5.000 lavoratori della conoscenza simultanei operativi e che completano ben 10.000 scenari al giorno.

2.2 Titolarità per lo Storage

Il Cliente deve acquistare una quantità adeguata di Case Manager Storage che deve essere configurata con l'istanza selezionata.

2.3 Titolarità per l'Utente

Il Cliente deve ottenere le titolarità Case Manager per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS.

3. Titolarità Opzionali

3.1 Case Manager External

Il Cliente può ottenere le titolarità Case Manager External per ciascun Utente Esterno che accede ai servizi IBM SaaS.

3.2 Ambiente di Sviluppo Case Manager

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. L'Ambiente di Sviluppo Case Manager è destinato esclusivamente alle attività di sviluppo e test. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.

- L'ambiente di sviluppo non fornisce l'high availability o il disaster recovery.
- L'ambiente di sviluppo viene fornito con 500 GB di storage. Se è necessario più storage, il Cliente deve acquistare ulteriori titolarità Case Manager Storage.

4. Business Continuity

I servizi IBM SaaS sono configurati per fornire supporto agli obiettivi di 'business continuity' definiti di seguito. Gli obiettivi di business continuity aiutano ad assicurare che le funzioni aziendali principali di un'organizzazione vengano ripristinate allo stato operativo, con una perdita di dati minima, entro un periodo di tempo ragionevolmente breve in seguito ad una catastrofe presso la sede di calcolo principale. Quando viene determinato che un incidente presso la sede di calcolo principale causerà un failover per la sede secondaria, i piani di continuità operativa (business continuity) e le attività connesse saranno eseguite da IBM a supporto degli obiettivi di ripristino indicati di seguito.

Obiettivi di Business Continuity	
Recovery Point Objective	4 ore
Recovery Time Objective	4 ore consecutive

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 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

- a. **Credito di Disponibilità** – Indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio approvata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito 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 l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS che il Cliente è autorizzato ad utilizzare non è disponibile. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - (1) interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - (2) eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - (3) problemi relativi al contenuto, alle apparecchiature o alle applicazioni utilizzate dal Cliente con i servizi IBM SaaS o qualsiasi software, hardware o altra tecnologia di terze parti;
 - (4) mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate oppure gli errori riguardanti l'amministrazione del sistema, i comandi o la programmazione da parte del Cliente;
 - (5) violazione della sicurezza causata dal Cliente o qualsiasi test della sicurezza eseguito dal Cliente; o
 - (6) conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifica o istruzione forniti ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
 - (7) Errori che l'analisi della causa primaria mostra come derivanti da azioni materiali o omissioni 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 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 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. 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%.
- e. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il cinquanta per cento (50%) 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:

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 97,0%	10%
Inferiore al 95%	25%
Inferiore al 90%	50%

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: 440 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 440 minuti di Tempo di Fermo = 42.760 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,98% del Livello di Servizio raggiunto 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 ad esempio, test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e 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 rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Accesso di un Utente Esterno"; "Collegamenti a Siti Web diTerze Parti o ad altri Servizi"; "Cookie"; "Crediti di disponibilità".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: