

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

---

## IBM Content Manager OnDemand 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 nel seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di contrasto, 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 dall'Accordo IBM International Passport Advantage, dall'Accordo IBM International Passport Advantage Express, o dall'Accordo Internazionale IBM 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 Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono disponibili in base al calcolo dei corrispettivi specificato 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.
- 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 o nel Documento d'Ordine.
- Richiesta** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Una Richiesta è l'atto del Cliente che autorizza IBM ad erogare il servizio. A seconda del servizio, la Richiesta può essere inoltrata a IBM mediante un preavviso scritto oppure telefonicamente, tramite email, o anche online. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Richieste inoltrate ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

### 3. Corrispettivi e Fatturazione

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

#### 3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

#### 3.2 Corrispettivi On Demand

Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand è stata ordinata dal Cliente e in base alla tariffa indicata nel Documento d'Ordine.

## 4. 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 giorni (novanta) prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo di Durata 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.

## 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 di Utilizzo. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta 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 (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
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> un'interrogazione o richiesta non tecnica o un articolo di manutenzione per la successiva manutenzione o release pianificata.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 Accesso di un Utente Esterno

Il Cliente può scegliere di fornire l'accesso ai servizi IBM SaaS ad utenti esterni. 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 di tali utenti esterni relative ai servizi IBM SaaS o b) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte di tali utenti esterni.

## **6.2 Software FTP**

Per inviare report, istruzioni o altri documenti che devono essere caricati e indicizzati nei servizi IBM SaaS, il Cliente è tenuto ad utilizzare il software del client FTP (File Transfer Protocol). IBM fornirà le informazioni di connessione per collegarsi ai servizi IBM SaaS per inviare i dati che devono essere caricati e indicizzati all'interno dei servizi IBM SaaS

## **6.3 Virtual Private Network (VPN)**

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN allo scopo di collegarsi in modo sicuro ai servizi IBM SaaS. Informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta del Cliente.

## **6.4 Collegamenti a Siti Web di terzi 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 terzi. 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.

## **6.5 Cookies**

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 relativi dipendenti o dei fornitori) relativi 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 al fine di 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 dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

## **6.6 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 comunicato dal Cliente a IBM. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

## **6.7 Funzione limitata nei servizi IBM SaaS**

I servizi IBM SaaS vietano l'uso dell'opzione di masterizzazione CD-ROM e il Cliente accetta che tale funzione non sia disponibile per l'uso in base alle condizioni delle presenti Tou.

## **7. Prerequisiti Software**

Nei servizi IBM SaaS è incluso il seguente software di abilitazione:

### **a. AFP Viewer**

Il Cliente può accedere e scaricare il software AFP Viewer. AFP Viewer è il plug-in di un browser web che il Cliente può installare sul browser web dell'utente per visualizzare i documenti in formato AFP (Advanced Function Printing). Il Cliente può installare AFP viewer sui browser web dell'utente che sono stati configurati per l'accesso web e devono accedere e visualizzare documenti in formato AFP. Le informazioni per il download del plug-in di AFP Viewer saranno fornite su richiesta scritta del Cliente.

### **b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software**

Il Cliente può accedere e scaricare questo software client per scopi di test e verifica o per lo scopo di creare gli user-id di personale all'interno dell'organizzazione del Cliente che accederà ai servizi IBM SaaS.

# Condizioni di Utilizzo, IBM (Terms of Use, ToU) – Specifiche dei servizi IBM SaaS

---

## Appendice A

### 1. Panoramica sul Servizio

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) fornisce:

- a. Archiviazione ad Alta Velocità
  - Applicazione per caricare, indicizzare e archiviare l'output di stampa generato come, ad esempio, i report, le fatture, le istruzioni, le policy, la spiegazione dei benefit, le transazioni di pagamenti/crediti, ecc..
  - Flessibilità per gestire file di dati di grandi dimensioni con più documenti
  - Supporto per diversi formati di file quali PDF, AFP, LineData, XML
- b. Indicizzazione automatica
  - Il programma di caricamento e indicizzazione nell'ambiente Cloud estrae automaticamente i metadati da report, istruzioni ecc., e compila i campi dell'indice nel database relazionale per ottenere una ricerca e ripristino efficienti.
- c. Utilizzo Efficiente dello Storage
  - I dati archiviati vengono compressi per un utilizzo efficiente dello storage.
- d. Archiviazione con scadenza dei documenti
  - Per ottimizzare ulteriormente l'utilizzo dello storage, le policy aziendali possono essere definite per far scadere automaticamente i dati archiviati in base al tipo di report/istruzione ecc..
- e. Archiviazione delle transazioni bancarie conformi agli standard XML.
- f. Accesso tramite web e dispositivo mobile alle istruzioni e report archiviati, ecc..
- g. La Ricerca di Testo Completa può essere abilitata per cercare i documenti archiviati mediante qualsiasi testo contenuto all'interno di un documento.
- h. È possibile abilitare la conservazione per impedire la scadenza dei documenti.
- i. Distribuzione periodica dei report agli utenti interni designati
- j. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery
- k. Infrastruttura virtuale privata protetta
- l. Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- m. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), crittografia dei dati in transito e dormienti, scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch software e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente)
- n. Integrazione di Active Directory
 

Opzioni incluse: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)

  - Autenticazione per il Server LDAP IBM SaaS che esegue nuovamente la replica per l'LDAP nella sede del Cliente
    - Fornire un controllore di dominio (In Sola Lettura) nella piattaforma IBM SaaS che si trova nel dominio del Cliente.
    - Il Cliente gestisce l'accesso all'ambiente cloud (gruppi, ID, accesso) di tutti gli utenti finali.
    - Diritti Admin completi per il Cliente
  - Autenticare il server LDAP IBM SaaS in cui il Cliente gestisce gli utenti (non nel dominio del Cliente)

- Puntare al controllore di dominio del Cliente in sede per l'autenticazione
  - Implicazioni possibili delle prestazioni
  - Esegue l'autenticazione per tutta la durata della sessione

Altre configurazioni (ad es. estratti manuali o sotto forma di script della directory di file LDAP per IBM SaaS; opzioni di federazione inclusi SAML, MS Federation Services o altri) quotati separatamente.

I servizi di implementazione, configurazione e integrazione della soluzione personalizzata sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

## 2. Titolarità richieste

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per l'Offerta dei Servizi di Base, come definito di seguito. Ciascuna offerta base rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni dell'utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate come linee guida e per aiutare il Cliente a selezionare una configurazione appropriata per i carichi di lavoro previsti, i risultati effettivi possono variare in base all'utilizzo.

### 2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 25 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 450 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 15 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 30.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 250 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 30.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

### 2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 50 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 900 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Silver' consente di caricare e indicizzare fino a 30 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 500 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

## **2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0**

- a. Caricamento e indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, l'istanza 'Gold' consente di caricare e indicizzare fino a 100 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 1800 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 60 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 1 Terabyte di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

## **2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0**

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 250 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 4,5 TB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 150 GB di dati tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 2,5 TB di dati tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

## **3. Titolarità Opzionali**

### **3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0**

Se il Cliente supera i TB di storage inclusi nella configurazione selezionata, il Cliente dovrà acquistare ulteriori titolarità.

### **3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0**

Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento ulteriori definizioni di report/istruzioni o applicazione per un setup su richiesta. Ciascuna titolarità per la Richiesta fornisce il setup per un massimo di 10 definizioni di output di report/istruzione o applicazione.

### **3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment 2.0**

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.

- a. La configurazione dell'ambiente di non-produzione ha le stesse dimensioni della configurazione 'Bronze'.

b. L'ambiente di sviluppo non fornisce l'high availability o il disaster recovery.

### 3.4 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Il Cliente può aggiornare un ambiente virtuale privato selezionato come infrastruttura privata single tenant. Include fino a 20 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente

## 4. Classificazione dei Dati

La classificazione dei dati per questa soluzione è impostata automaticamente come dati sensibili del Cliente. IBM collaborerà con il Cliente per affrontare altri requisiti normativi quando richiesto dal Cliente per il carico di lavoro previsto e ciò potrebbe avere un impatto sui corrispettivi dell'architettura della soluzione e dei servizi. Tutti i dati sono protetti utilizzando la crittografia compatibile con FIPS 1402 di livello 1 di tutto il disco.

## 5. Continuità Operativa

I servizi IBM SaaS sono configurati per fornire supporto agli obiettivi di continuità operativa definiti di seguito. Gli obiettivi di continuità operativa aiutano a garantire 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 un evento catastrofico 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 Continuità Operativa	
Recovery Point Objective	4 ore
Recovery Time Objective	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 ore consecutive quando si acquista una titolarità Servizio di Base secondaria equivalente.</li><li>• Almeno 24 ore consecutive qualora una titolarità Servizio di Base secondaria non sia stata acquistata.</li></ul>

## Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") 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 risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento SLA valida 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 di 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 50 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 risarcimento)
<99%	5%
<97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* 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 risarcimento, 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: 440 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 440 minuti di Tempo di Fermo = 42.760 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,9% di disponibilità in un mese contrattuale
---	---



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"; "Accesso di un Utente Esterno"; "Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi"; "Cookies";  
delle Condizioni di Utilizzo IBM (ToU) – Service Level Agreement (SLA): " Appendice B"; "Crediti di disponibilità".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: