

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

IBM Operational Decision Manager 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/sladb.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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come 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.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

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.

4. Creazione dell'account e Accessibilità

Nel momento in cui al Cliente viene assegnato un account ("Account"), IBM fornirà all'Utente IBM SaaS l'identificativo dell'Account e la password. 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.

5. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS

Nella PoE del Cliente sarà specificato se i servizi IBM SaaS saranno rinnovati alla fine del Periodo di Abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

5.1 Rinnovo Automatico

Se nella PoE del Cliente è indicato che il rinnovo del contratto è automatico, il Cliente può non rinnovare il Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza inoltrando una comunicazione scritta di non voler rinnovare al rappresentante IBM o al Business Partner IBM, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcuna notifica di cancellazione 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.

5.2 Fatturazione Continuativa

Se nella PoE è indicato che il rinnovo del contratto 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 continuativa, 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.

5.3 Rinnovo su Richiesta

Se nella PoE è indicato 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.

6. 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 tramite email 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 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	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 (una) ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità 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 (Response Time Objectives, RTO)	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

7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

7.1 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM possa, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) 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 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.

7.2 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.

7.3 Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette del Contenuto ad un sito web di terzo ad altri servizi collegati o resi accessibili dai servizi IBM SaaS, il Cliente e l'Utente IBM SaaS consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, purché tale interazione avvenga esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di tale terzo. 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.

7.4 Test di verifica delle prestazioni (Benchmarking)

Il Cliente potrà divulgare i risultati dei test di benchmark di IBM SaaS o dei suoi sottocomponenti ad eventuali terzi a condizione che il Cliente (A) divulghi pubblicamente la metodologia completa utilizzata nel test di benchmark (ad esempio, impostazione hardware e software, procedura di installazione e file di configurazione), (B) effettui il test di benchmark del Cliente eseguendo i servizi IBM SaaS nel suo Ambiente Operativo Specificato e utilizzando gli ultimi aggiornamenti applicabili, le patch e gli aggiornamenti correttivi disponibili per IBM SaaS da IBM o presso terzi che forniscono prodotti IBM ("Terze Parti"), e (C) applichi tutte o in parte le "best practice" e le ottimizzazioni per le prestazioni disponibili nella documentazione del Programma e sui siti web del supporto IBM per il Programma. Se il Cliente pubblica i risultati di qualsiasi test di benchmark per IBM SaaS, salvo quanto diversamente stabilito in qualsiasi accordo tra il Cliente ed IBM o Terze Parti, IBM e le Terze Parti avranno il diritto di pubblicare i risultati dei test di benchmark relativamente ai prodotti del Cliente a condizione che IBM o le Terze Parti soddisfino i requisiti dei suddetti punti (A), (B) e (C) nel proprio test dei prodotti del Cliente.

7.5 Acceleratori e Materiali di Esempio (Sample Materials)

L'offerta IBM SaaS potrebbe contenere dei componenti in formato codice sorgente ("Componenti di Origine") e dell'altro materiale che saranno identificati come "Materiale di Esempio". Il Cliente può copiare e modificare i Componenti Sorgente e i Materiali di Esempio purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute o nel Componente Sorgente nei Materiali di esempio. IBM fornisce i Componenti Sorgente e i Materiali di Esempio senza alcun obbligo di

assistenza e "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSA O IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE.

Appendice A

1. Funzionalità e Panoramica dei servizi IBM SaaS

L'offerta IBM SaaS è una piattaforma di gestione delle decisioni, collaborativa, basata sui ruoli per acquisire, automatizzare e gestire le decisioni aziendali basate sulle regole, ripetibili e frequenti. L'offerta IBM SaaS include gli strumenti e gli ambienti per sviluppare, eseguire test e implementare i servizi decisionali per la produzione.

L'offerta IBM SaaS è disponibile in tre diverse dimensioni di configurazione. Ciascuna Istanza è configurata per un livello di prestazioni designate, espresse in termini di media delle decisioni aziendali all'ora.

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 Ambiente Operativo

L'offerta IBM SaaS include un ambiente di sviluppo, test e produzione dedicato.

1.2 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software) e Accesso

Il Prerequisito Software incluso con IBM SaaS è:

- IBM Rule Designer

1.3 Accesso allo strumento di progettazione

Il Cliente può accedere e scaricare il Prerequisito Software IBM Rule Designer dall'ambiente operativo IBM SaaS per sviluppare le applicazioni delle regole aziendali. Il Prerequisito Software viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto ai servizi IBM SaaS.

1.4 Amministratore dell'Account

L'offerta IBM SaaS fornisce al Cliente un accesso utente e una password per l'Amministratore dell'Account per accedere all'ambiente operativo. L'Amministratore dell'Account avrà la capacità di gestire l'accesso all'ambiente operativo da parte di un Utente IBM SaaS, nonché la capacità di assegnare ed eliminare i ruoli dell'Utente IBM SaaS. L'Amministratore dell'Account potrà assegnare ad altri Utenti IBM SaaS i privilegi di amministratore.

1.5 Home Page di IBM SaaS

La home page di IBM SaaS consente agli Utenti IBM SaaS di accedere alle funzionalità dell'ambiente operativo IBM SaaS definite per il loro ruolo.

1.6 Pagina di Gestione Utenti

Una pagina di gestione utenti consente agli Amministratori dell'Account di creare ed eliminare nuovi utenti ed assegnare ruoli. Gli Utenti di IBM SaaS accedono alla pagina di gestione utenti per gestire le informazioni personali degli utenti. Agli Utenti IBM SaaS possono essere assegnati uno o più ruoli che consentono l'accesso a funzionalità di IBM SaaS definite dal ruolo specifico.

1.7 Comunicazioni via e-mail

IBM SaaS include una funzione di notifica che consente di comunicare agli Utenti IBM SaaS informazioni riguardanti il relativo accesso ai servizi IBM SaaS, le assegnazioni di ruoli e le modifiche delle password. La funzione di notifica consente inoltre di comunicare agli amministratori lo stato e le modifiche pianificate di IBM SaaS.

1.8 Backup Automatico Giornaliero Online

IBM SaaS esegue un backup giornaliero utilizzato per il ripristino automatizzato di IBM SaaS, quando necessario.

1.9 Esportazione del Contenuto del Cliente

Il Cliente può esportare il proprio Contenuto IBM SaaS dalla piattaforma IBM SaaS per l'archiviazione. L'ubicazione in cui può essere archiviato il contenuto esportato è a scelta e a spese del Cliente.

1.10 Monitoraggio e Ripristino Automatizzati

IBM SaaS esegue il monitoraggio della disponibilità del servizio ed esegue il ripristino se il servizio non risponde o non è raggiungibile.

2. Funzionalità opzionali dell'offerta IBM SaaS

2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Il servizio On Demand Consulting (ODC) Professional include l'accesso da remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di cinque (5) sviluppatori ("Contatti dell'Abbonato"). I Contatti dell'Abbonato hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC del Cliente e gli esperti in materia. I Contatti dell'Abbonato possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta ODM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione e la metodologia di fornitura.

2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Il servizio ODC Enterprise include l'accesso da remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di dieci (10) sviluppatori ("Contatti dell'Abbonato"). I Contatti dell'Abbonato hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC del Cliente e gli esperti in materia durante il periodo di abbonamento. I Contatti dell'Abbonato possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta ODM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione e la metodologia di fornitura.

Il Contatto dell'Abbonato può richiedere il servizio IBM ODC per assistenza sui materiali da consegnare riguardanti i prodotti e processi lavorativi concordati per le fasi di avvio e fine completate per un massimo di 24 ore per ogni mese di abbonamento. I materiali da consegnare riguardanti i prodotti e processi lavorativi possono includere l'assistenza con specifici esempi di modelli o il codice della soluzione pronto per la produzione. Il Contatto dell'Abbonato può partecipare anche alle call settimanali sullo stato con un leader di abilitazione IBM ODC del Cliente. Per assistenza sui beni da consegnare inerenti alle attività del prodotto che impiegheranno più di 24 ore per ciascun mese di abbonamento, IBM potrà decidere di fornire tale assistenza in base ad un accordo scritto separato con il Cliente.

2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

L'offerta IBM SaaS fornisce l'opzione di acquisto di ulteriori accessi sviluppatore alla quantità di sviluppatori ODC Professional o Enterprise inclusi in quelle offerte.

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:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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.
- Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- 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 obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - la conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

2. Crediti di Disponibilità

- 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.
- 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.
- 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 delloSLA 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.
- 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 ciascuna singola offerta 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, un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale pagato dall'utente 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 in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

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: 60 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni - 60 minuti di Tempo di Fermo = 43.140 minuti	= 5% Credito di Disponibilità per il 99,86% del Livello di Servizio raggiunto in un Mese Contrattuale
43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni	

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.
- 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 degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Rinnovo Automatico"; "Fatturazione Continuativa"; "Rinnovo su Richiesta"; "Cookies"; "Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi"; "Acceleratori e Materiali di Esempio"; delle Condizioni di Utilizzo IBM – Commitment al Livello di Servizio: "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: