

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/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 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 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 valutato 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 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 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale 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 non voler rinnovare 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.

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) un'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
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

6.1 Manutenzione

IBM notificherà al Cliente tramite email tutte le versioni, release e aggiornamenti dei servizi IBM SaaS e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo commerciale per coordinare insieme al Cliente l'implementazione di tali aggiornamenti. Il Cliente riconosce e accetta, tuttavia, che IBM installerà tutte le release e gli aggiornamenti software per i servizi IBM SaaS entro 45 giorni dal momento in cui qualsiasi release e/o aggiornamento è stato reso disponibile al pubblico. Il Cliente può fornire a IBM date o orari specifici non compatibili con il periodo di 45 giorni e IBM tenterà di programmare gli aggiornamenti in quel periodo. Il Cliente è responsabile di garantire che eventuali licenze installate all'interno delle sue sedi e che vengono utilizzate insieme ai servizi IBM SaaS siano mantenute ad un livello compatibile agli stessi servizi IBM SaaS, come documentato nei requisiti dettagliati di sistema nel sito del Supporto IBM.

7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

7.1 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 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 otterrà il consenso affinché IBM possa trattare i 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 del Cliente, 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 indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

7.3 Link 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 terzi o 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

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 di Origine e i Materiali di Esempio purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute o nel Componente di Origine nei Materiali di esempio. IBM fornisce i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio senza alcun obbligo di assistenza e "NELLO STATO DI FATTO E DI DIRITTO 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, NONCHE' 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 Software di Abilitazione incluso con IBM SaaS è:

- IBM Rule Designer

1.3 Accesso allo strumento di progettazione

Il Cliente può accedere e scaricare il Software di Abilitazione IBM Rule Designer dall'ambiente operativo IBM SaaS per sviluppare le applicazioni delle regole aziendali. Il Software di Abilitazione 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 materiali 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, 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 rimedio per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA 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 della 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 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 rimedio)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* 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 rimedio, 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: 60 minuti del Tempo di Fermo totale 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 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 99,86% 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"; "Cookies"; "Test di Verifica delle Prestazioni (Benchmarking)"; "Acceleratori e Materiali di Esempio"; dell'Appendice B: "Crediti di Disponibilità"; "Livelli di Servizio".

Firma e timbro del Cliente

Data: