

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

---

## IBM Aspera Files

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 Aspera Files Personal Edition
- IBM Aspera Files Business Edition
- IBM Aspera Files Enterprise Edition
- IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Business Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan
- IBM Aspera Files Additional Storage
- IBM Aspera Files On-Premise Node
- IBM Aspera Files Egress

#### 1.1 Programmi IBM Associati

Gli abbonamenti IBM SaaS non includono l'Abbonamento ed il Supporto per i Programmi IBM Associati. Il Cliente dichiara di aver acquistato le titolarità di licenza applicabili e l'Abbonamento e il Supporto per i Programmi IBM Associati. Durante il periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS, il Cliente deve mantenere aggiornato l'Abbonamento e il Supporto per i Programmi IBM Associati.

### 2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- 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 dai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- Istanza dell'Applicazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Per ciascuna istanza di un'Applicazione collegata ai servizi IBM SaaS è richiesta una titolarità Istanza dell'applicazione. Se un'Applicazione è composta da più componenti, ciascuno dei quali soddisfa uno scopo diverso e/o una base di utenti, e ciascuno dei quali può essere connesso a IBM SaaS o da questo monitorato, ognuno di tali componenti viene considerato come Applicazione separata. Inoltre gli ambienti di test, sviluppo, staging e produzione di un'Applicazione sono considerati come istanze separate dell'Applicazione e ciascuno di essi ha una propria titolarità. Più istanze dell'applicazione all'interno di un singolo ambiente sono considerate Istanze separate

dell'Applicazione e ciascuna deve avere una titolarità. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Istanze dell'applicazione connesse ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella 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 di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità specificata nella PoE, al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo specificato nel Documento d'Ordine.

#### 3.3 Corrispettivi 'Pay Per Use'

Le offerte 'Pay per use' identificate nel Documento d'Ordine non saranno fatturate finché il Cliente non utilizzerà il servizio 'pay per use'. Una volta utilizzato, al Cliente sarà inviata la fattura in base alla tariffa specificata 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, quando il periodo iniziale è inferiore a dodici (12) mesi, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 30 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, quando il periodo iniziale è inferiore a dodici (12) mesi, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 60 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 60 giorni.

### 5. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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 descritti alla pagina web: <http://asperasoft.com/support/>.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora
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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)
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
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 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) 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 informazioni personali, raccolte 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 informazioni da parte dei dipendenti e fornitori.

### 6.2 Tutela dei Dati Personale

IBM e il Cliente sono entrambi responsabili dell'adempimento delle rispettive obbligazioni ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (così come definito dalla normativa vigente in materia) memorizzati o elaborati da IBM per il Cliente in base al presente Accordo ("Dati del Cliente"). Sottoscrivendo il presente Accordo, il Cliente nomina IBM quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare i fini e i mezzi del trattamento dei Dati Personali del Cliente da parte di IBM conformemente al presente Accordo, incluso il fatto che il trattamento eseguito in base alle istruzioni fornite dal Cliente non porrà IBM in violazione delle leggi applicabili sulla protezione dei dati personali. Le Parti convengono di non indagare sulle azioni intraprese dall'altra parte per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Le condizioni del presente Accordo non limitano in alcun modo le Parti ad intraprendere le azioni necessarie per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Il Cliente conviene di essere l'unico responsabile nel determinare che le misure adottate per la sicurezza specificate nel presente Accordo costituiscono le misure organizzative e le tecnologie appropriate per proteggere i Dati Personali del Cliente così come richiesto dalla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. IBM non è tenuta ad eseguire o aderire ad alcuna misura di sicurezza riguardante i Dati Personali del Cliente diversa da quelle specificate nel presente Accordo e, quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente; IBM tratterà i Dati Personali del Cliente in base a quanto specificato nel presente Accordo e a quanto IBM ritiene ragionevolmente necessario o appropriato per eseguire i servizi. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare che qualsiasi trasferimento dei Dati Personali del Cliente da parte di IBM o del Cliente stesso al di fuori del territorio nazionale, secondo quanto stabilito nelle Condizioni del presente Accordo, è conforme alle leggi vigenti che disciplinano la protezione dei dati personali.

### 6.3 Dichiarazione delle Procedure di Sicurezza

La sicurezza dei sistemi IT prevede la protezione dei sistemi e delle informazioni mediante la prevenzione, l'individuazione e la risposta ad accessi illeciti dall'interno e dall'esterno dell'azienda del Cliente. Un accesso illecito può causare la modifica, l'eliminazione o l'appropriazione indebita delle informazioni o un abuso dei sistemi del Cliente per attaccare altri sistemi. Senza un approccio complessivo alla sicurezza, nessun prodotto o sistema IT può essere considerato completamente sicuro e nessun prodotto o misura di sicurezza può essere completamente efficace per evitare un accesso illecito. I prodotti ed i sistemi IBM sono progettati per essere parte integrante di un approccio completo alla sicurezza, che implica necessariamente l'utilizzo di procedure operative aggiuntive e potrebbe richiedere altri sistemi, prodotti o servizi per avere efficacia massima. IBM non garantisce che i sistemi e prodotti siano immuni dalla condotta dannosa o illegale da parte di terzi.

#### **6.4 Misurazione dell'utilizzo**

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo un calcolo dei corrispettivi per cui è necessario che IBM controlli e documenti l'utilizzo dei servizi IBM SaaS tramite un servizio di misurazione.

#### **6.5 Accesso di un Utente Esterno**

Il Cliente può scegliere di fornire l'accesso ai servizi IBM SaaS ad Utenti Esterni. Un Utente Esterno è una persona singola, non impiegata, pagata o che agisce per conto del Cliente. 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. 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.

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

## Appendice A

### 1. IBM Aspera Files

IBM Aspera Files consente lo scambio protetto di file e cartelle di qualsiasi dimensione tra utenti, anche attraverso organizzazioni separate. L'utilizzo di Aspera Files, gli utenti possono memorizzare e accedere facilmente a file e cartelle su più sistemi di storage basati su cloud in sede. La condivisione tra gli utenti è abilitata navigando tramite browser o trascinando-e-rilasciando, indipendentemente da dove si trovano i file, rendendo la collaborazione indipendente dai confini tradizionali tra colleghi nelle sedi sia locali che remote. Aspera Files utilizza il protocollo FASP di Aspera andando oltre i limiti di altre tecnologie di trasferimento file. Spostando grandi insiemi di dati - indipendentemente dalle condizioni della rete, dalla distanza fisica tra i siti, dalle dimensioni, dal tipo o numero di file – la tecnologia Aspera consente un nuovo mondo di collaborazione, condivisione e distribuzione dei contenuti.

### 2. Offerte

#### 2.1 IBM Aspera Files Personal Edition

L'offerta Personal Edition dei servizi IBM SaaS è disponibile come abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. Include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- accesso alla Piattaforma di Trasferimento Aspera
- 1 Area di Lavoro
- 1 TB di storage cloud

#### 2.2 IBM Aspera Files Business Edition

L'offerta Business Edition dei servizi IBM SaaS è disponibile come abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. Include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- accesso alla Piattaforma di Trasferimento Aspera
- 10 Aree di Lavoro
- 5 TB di storage cloud

#### 2.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition

L'offerta Enterprise Edition dei servizi IBM SaaS è disponibile come abbonamento e in base alla modalità 'pay per use'. Include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- accesso alla Piattaforma di Trasferimento Aspera
- 100 Aree di Lavoro
- 10 TB di storage cloud

#### 2.4 Piano 'Pay Per Use'

Il Cliente può utilizzare i servizi IBM SaaS in base al modello 'pay per use' senza l'impegno da parte del Cliente per un periodo specifico di abbonamento o per una quantità specifica di titolarità. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS in ogni mese solare in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine. Per il modello 'pay per use' non sono previsti corrispettivi di sovrapprezzo.

### 2.5 Servizi Opzionali

#### 2.5.1 IBM Aspera Files Additional Storage

Questa offerta IBM SaaS, basata sul modello 'pay per use', consente al Cliente di usare ulteriore storage cloud oltre a quello incluso nell'abbonamento del Cliente. Al Cliente sarà addebitato lo storage in eccesso misurato l'ultimo giorno solare di ciascun mese, in base alla tariffa di utilizzo.

## **2.5.2 IBM Aspera Files On-Premise Node**

Questa offerta IBM SaaS consente al Cliente di collegare i Server IBM Aspera Enterprise, IBM Aspera Connect e i Client IBM Aspera Point-to-Point all'Applicazione Web Aspera Files. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per ciascuna Istanza dell'Applicazione collegata.

## **2.5.3 IBM Aspera Files Egress**

Questa offerta IBM SaaS basata sul modello 'pay per use' include l'ampiezza di banda 'egress' e sarà addebitato quando:

- un periodo di abbonamento inferiore a 12 (dodici) mesi o un utilizzo 'pay per use' supera 10TB di 'egress' al mese; o
- un periodo di abbonamento inferiore a 12 (dodici) mesi o più supera 120TB di 'egress' all'anno.

L'ampiezza di banda di Aspera Files Egress non si applica ai Piani di Base.

## **2.6 Piano di Base**

I Piani di Base non includono lo storage per l'offerta IBM SaaS o le titolarità per alcuni programmi richiesti ad uso del Cliente. Il Cliente deve ottenere titolarità sufficienti per IBM Aspera Enterprise Server, IBM Aspera Connect Server, IBM Aspera Point-to-Point Client o IBM Aspera Platform on Demand ("Programmi IBM Associati"), nonché storage sufficiente per utilizzare qualsiasi Piano di Base IBM SaaS con i Programmi IBM Associati.

### **2.6.1 IBM Aspera Files Personal Edition Base Plan**

L'abbonamento alla versione Personal Edition include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- 1 Area di Lavoro

### **2.6.2 IBM Aspera Files Business Edition Base Plan**

L'abbonamento alla versione Business Edition include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- 10 Aree di Lavoro

### **2.6.3 IBM Aspera Files Enterprise Edition Base Plan**

L'abbonamento alla versione Enterprise Edition include:

- accesso all'Applicazione Web di Aspera Files
- 100 Aree di Lavoro

## **2.7 Servizi Opzionali del Piano di Base**

### **2.7.1 IBM Aspera Files On-Premise Node**

Questa offerta IBM SaaS consente al Cliente di collegare i Server IBM Aspera Enterprise, IBM Aspera Connect e i Client IBM Aspera Point-to-Point all'Applicazione Web Aspera Files. Al Cliente saranno addebitati i corrispettivi per ciascuna Istanza dell'Applicazione collegata.

## 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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione. Questo SLA non sarà applicato a causa della indisponibilità o inutilizzabilità di Aspera Files On-Premise Nodes o Aspera on Demand quando vengono utilizzati con i servizi IBM SaaS.

### 1. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM Aspera (<http://asperasoft.com/support/> o [support@aseprasoft.com](mailto:support@aseprasoft.com)) 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 ticket deve includere le date e gli orari dell'interruzione del servizio, i messaggi di errore ricevuti (se presenti), le informazioni di contatto e la descrizione completa dell'interruzione del servizio includendo i log, se applicabile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza riguardante il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro sette (7) giorni lavorativi dal termine dell'interruzione dichiarata dopo che i problemi tecnici sono stati risolti. 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. Per ciascun periodo continuativo di trenta (30) minuti di Tempo di Fermo, 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 10 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 rimedio)
<99%	2%
<97,5%	5%

\* 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: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% 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"; "Tutela dei Dati Personali"; "Dichiarazione delle Procedure di Sicurezza".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: