

Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Alert Notification

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 Alert Notification

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) 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 valutato proporzionalmente.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione supera la titolarità indicata nella PoE, al Cliente sarà fatturato il sovrapprezzo specificato 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 (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.

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, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito mediante email, i forum online 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. 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) 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 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 da parte di dipendenti e fornitori.

6.2 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente, in base alle sedi del Cliente 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.

6.3 Dati Personali Sensibili, sulla Privacy e Riservate

I servizi IBM SaaS consentiranno al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate dati personali e dati personali sensibili ai sensi della normativa sulla privacy applicabile:

- Nomi delle persone
- Indirizzo email
- Numero di telefono
- ID Utente/nomi di accesso/password
- Indirizzi IP/indirizzi MAC
- Profili sugli individui come, ad esempio, i modelli di acquisto
- Cronologia di navigazione o dati di utilizzo del dispositivo

I servizi IBM SaaS consentiranno al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate informazioni riservate.

Questi servizi IBM SaaS non sono progettati per requisiti di sicurezza specifici per informazioni riservate, dati e/o dati personali sensibili che il Cliente può inserire nei campi di moduli gratuiti. Il Cliente è responsabile di determinare se questi servizi IBM SaaS soddisfano le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con i servizi IBM SaaS.

6.4 Disponibilità e Limiti

- Nessuna garanzia di disponibilità e/o prestazioni di servizi di notifica email/SMS/voce.
- Il servizio SMS e/o Voce potrebbe non essere disponibile in tutte le aree geografiche. Utilizzare la versione di prova di questa offerta per determinare la disponibilità geografica.
- Il Cliente può inviare fino a 500 Messaggi SMS e 250 Messaggi Vocali al mese per ciascun Utente Autorizzato.

Appendice A

IBM Alert Notification è un servizio di notifiche semplice che consente la collaborazione tra i membri del team Operazioni IT. Fornisce al personale dell'IT la notifica di avvisi per problemi riguardanti l'ambiente Operazioni IT del Cliente. Poiché la Notifica degli Avvisi viene fornita come servizio, l'infrastruttura del server richiesta è installata e gestita da IBM.

- **Monitoraggio personalizzato dell'ambiente IT:**
Il servizio di Notifica degli Avvisi offre il filtraggio degli avvisi, ad esempio, in base alla severità dei problemi. Il Cliente può creare gruppi personalizzati di contatti per rispecchiare la struttura della propria organizzazione, in modo che le notifiche giuste raggiungano il personale adeguato.
- **Canali di notifiche:**
definire gli esperti IT che possano rispondere ai problemi riguardanti l'ambiente del Cliente e memorizzare i propri dettagli di contatto nel servizio di Notifica degli Avvisi affinché possano essere loro notificati i problemi automaticamente nella relativa area di responsabilità. Gli utenti possono essere organizzati in gruppi e il Cliente può inviare notifiche a più utenti contemporaneamente. Le notifiche possono essere inviate tramite email, SMS e messaggi vocali.
- **Gestione e notifiche degli avvisi:**
Le notifiche in base alle policy consentono al Cliente di definire quali avvisi devono essere notificati al Cliente tramite il servizio di Notifica degli Avvisi. Il Cliente può creare filtri in base agli avvisi che si verificano nel proprio ambiente IT, personalizzare i filtri e assegnare gli utenti ed i gruppi cui saranno notificati gli avvisi quando si verificheranno i problemi corrispondenti. Per gli avvisi non confermati sarà eseguita l'escalation al contatto appropriato dopo un periodo di tempo definito. I filtri come, ad esempio, la severità e lo stato degli avvisi, possono essere creati per esigenze di monitoraggio dell'IT del Cliente.
- **Programma di visualizzazione degli avvisi:**
monitorare lo stato degli avvisi e delle notifiche online, eseguire le azioni riguardanti gli avvisi. Lo stato di notifica consente al Cliente di tenere traccia degli avvisi dal momento della relativa ricezione da parte del sistema fino alla conferma della risoluzione. Il Cliente può tracciare le modifiche nella Cronologia degli Avvisi. Il Cliente può utilizzare filtri predefiniti e in tempo reale per modificare gli avvisi che intende visualizzare.

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 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)
Meno del 99,8%	2%
Meno del 98,8%	5%
Meno del 95,0%	10%

* 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: 432 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 432 minuti di Tempo di Fermo = 42.768 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,0% di disponibilità in un mese contrattuale
---	---

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Cookies"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA)"; "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: