

IBM Compose Enterprise

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 al seguente indirizzo internet: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, 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 ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le Offerte 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 si applicano alle condizioni della seguente offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer
- IBM Compose Enterprise Starter for AWS
- IBM Compose Enterprise Transactional for AWS
- IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un 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) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nella Documentazione d'Ordine (Documento d'Ordine).

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

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 ad un uso continuativo o 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 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 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 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 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 d'Uso (Terms of Use, ToU). Il livello avanzato del supporto tecnico è incluso nei servizi 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).

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Accesso ai Servizi Pubblici 'Pay As You Go'

Il Cliente avrà accesso ai servizi Compose.io Pay As You Go (PayGo) dalla piattaforma IBM SaaS. Questi servizi PayGo non sono inclusi nell'offerta IBM SaaS e sono disciplinati dalle Condizioni di Servizio di Compose, Inc., disponibili alla pagina web <https://help.compose.io/docs/terms-of-service/>. Qualsiasi uso dei servizi PayGo sarà fatturato direttamente da Compose, Inc, una società di IBM.

6.2 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 contraenti) correlati 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 allo scopo 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 subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità con le leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

6.3 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate 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 a IBM.

6.4 Informazioni Personali e Contenuti disciplinati dalla normativa vigente

L'offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, le informazioni personali o informazioni personali sensibili. 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.

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

Appendice A

I servizi IBM SaaS forniscono la Piattaforma Compose Data come servizio IBM gestito, ospitato su Softlayer o AWS. Una Istanza è costituita da un cluster dedicato a 3 nodi su cui il Cliente può richiedere e gestire qualsiasi combinazione di servizi 'compose data' fino al raggiungimento della capacità dell'Istanza, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli specificati di seguito:

- MongoDB
- Elasticsearch
- Redis
- PostgreSQL
- RethinkDB
- etcd
- RabbitMQ

I Clienti possono inoltre integrare i servizi IBM SaaS con i servizi di terzi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli specificati di seguito:

- New Relic – I servizi IBM SaaS utilizzano l'agente di MeetMe Inc per l'integrazione con l'API del plugin di New Relic, per consentire di effettuare analisi e monitoraggi approfonditi. Questa funzionalità è disponibile per i servizi MongoDB, Redis, PostgreSQL e Elastic Search. Il Cliente dovrà registrarsi direttamente su New Relic.
- Syslog-NG: questa funzionalità inoltra i log ad un fornitore esterno di log tramite Syslog-NG.

1. Le Configurazioni IBM SaaS

1.1 IBM Compose Enterprise Starter for Softlayer

Un cluster a 3 nodi dove ciascun nodo è come descritto di seguito. Server virtuale privato con Intel Xeon(R) CPU E5-2683 v3 @ 2.00GHz, 8 CPU Virtuali, 16 GB RAM, 25 GB SAN per SO e 200 GB SAN per i Dati, Uplink di Rete Pubblica e Privata a 1 Gbps.

1.2 IBM Compose Enterprise Transactional for Softlayer

Un cluster a 3 nodi dove ciascun nodo è come descritto di seguito. Server bare metal con Intel Xeon E5-2690 8 Core, 2.90 GHz, 16 vCPU, 64 GB RAM, 2x 960GB SSD in RAID1, Uplink Associati di Rete Pubblica e Privata a 2x1 Gbps.

1.3 IBM Compose Enterprise Large Transactional for Softlayer

Un cluster a 3 nodi dove ciascun nodo è come descritto di seguito. Server bare metal con Dual Intel Xeon E5-2690 v3, 12 Core, 2.60 GHz, 256 GB RAM, 2x 1TB SATA in RAID1 per SO, 4 TB RAID 10 SSD, Uplink Associati di Rete Pubblica e Privata a 2x10 Gbps.

1.4 IBM Compose Enterprise Starter for AWS

Un cluster a 3 nodi dove ciascun nodo è come descritto di seguito. Server virtuale privato m4.xlarge, Intel Xeon E5-2676 v3 4 vCPU, 16 GB RAM, 120 GB GP SSD EBS.

1.5 IBM Compose Enterprise Transactional for AWS

Un cluster a 3 nodi dove ciascun nodo è come descritto di seguito. Processori r3.2xlarge virtuali con Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge) 8 vCPU, 61 GB RAM, 915 GB GP SSD EBS.

1.6 IBM Compose Enterprise Large Transactional for AWS

Un cluster a 3 nodi dove ciascun nodo è come descritto di seguito. Server virtuale privato con Processori r3.8xlarge Intel Xeon E5-2670 v2 (Ivy Bridge), 32 vCPU, 244 GB RAM, 3.66 TB GP SSD.

2. Capacità del Servizio

La capacità di una Istanza dipende dal tipo e dal numero di Implementazioni del servizio, dove una Implementazione è definita come una singola istanza di un servizio di dati supportato, implementato su una istanza del servizio IBM SaaS. Ciascun servizio di dati ha un rapporto fisso tra la RAM assegnata, il Disco e gli IOP, e l'architettura di replica HA dipende dal servizio. I servizi MongoDB, Elasticsearch, PostgreSQL e RethinkDB hanno un rapporto di .1GB RAM per 1GB del disco; il servizio Redis ha un rapporto di 256 MB RAM per 256 MB del disco; i servizi etcd e RabbitMQ hanno un rapporto di 256 MB RAM per 1GB del disco.

È possibile creare istanze delle Implementazioni dei nuovi servizi finché l'80% di RAM dell'Istanza non viene assegnato alle Implementazioni esistenti. A questo punto, le Implementazioni esistenti possono continuare a crescere finché la RAM è disponibile.

Uno strumento di dimensionamento interattivo è disponibile per calcolare la capacità in base al numero e tipo di database implementati.

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.

1. Crediti di disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza 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 rispetto 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 30 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) |
|---------------------------------------|--|
| <99,98% | 10% |
| <99% | 20% |
| < 95% | 30% |

* 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 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali | = 20% 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";
delle Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA): "Appendice B"; "Crediti di disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: