

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

IBM Kenexa LCMS Premier 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 IBM Condizioni di Utilizzo- Condizioni Generali per le Offerte Cloud ("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 Condizioni di Utilizzo 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, secondo le circostanze, e costituiscono complessivamente 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 Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- Accesso** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Accesso è il diritto di utilizzo dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare i servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o 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, direttamente o indirettamente (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), con qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- Partecipante Eleggibile** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante i servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti i Partecipanti Eleggibili gestiti o tracciati all'interno dei servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine. Per la presente offerta IBM SaaS, un Partecipante Eleggibile è qualsiasi utente all'interno del sistema LCMS.
- 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 dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

3.1 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine.

3.2 Corrispettivi On Demand

Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand è stata ordinata dal Cliente e in base alla tariffa indicata 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 giorni (novanta) 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 non voler rinnovare il contratto 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 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. Ai ticket di assistenza sarà assegnato un livello di severità in base alla seguente tabella:

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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 2 ore
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	entro 3 ore
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 1 giorno lavorativo
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 2 giorni lavorativi

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author include la funzione Author che consente lo sviluppo di contenuti riutilizzabili in un ambiente comune per forniture multi-modali; gestisce e riutilizza il contenuto sfruttando le capacità di ricerca, dei metadati basati su client, la tassonomia dinamica, la traccia degli oggetti e la reportistica; è possibile importare, classificare, tracciare e gestire contenuti esterni o legacy; e consente inoltre la creazione (author) di contenuti per sourcing singolo. La presente offerta IBM SaaS include la titolarità per un sito di produzione e un sito di non produzione.

"Non-Produzione" significa che i servizi IBM SaaS possono essere utilizzati dal Cliente solo per le attività interne di non-produzione, incluse le attività di test, staging, garanzia di qualità e/o implementazioni aggiuntive o ampliamento dello sviluppo dei servizi IBM SaaS utilizzati internamente utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte dei servizi IBM SaaS per altri scopi, senza aver acquistato le opportune titolarità di produzione. Gli SLA non si applicano ai siti di non-produzione.

2. Funzioni opzionali/aggiuntive per LCMS Premier on Cloud Author (disponibili dopo i servizi di implementazione iniziali)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Richiesto per i Clienti che ricevono il servizio di e-learning tramite l'AICC standard o le API che forniscono contenuto. Il contenuto viene formattato dinamicamente al momento della fornitura.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Fornisce un modello aggiuntivo che contiene gli standard per la produzione di contenuto a supporto delle esigenze del Cliente.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Fornisce un file di mappatura aggiuntivo che consente di importare e convertire un file specifico formattato in Word o PowerPoint nel formato LCMS nativo.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Fornisce un pacchetto di lingue aggiuntivo per il supporto della lingua oltre al pacchetto della lingua di base fornito con l'offerta IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Consente al Cliente di accedere ad un ulteriore sito di staging che può essere utilizzato per attività interne di test o di formazione.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Autorizza il Cliente alle funzioni che aiutano a generare il nuovo contenuto di e-learning mediante il sistema LCMS che non richiede una formazione formale dell'utente o una formazione minima. Il Cliente deve disporre di cinque o più titolarità IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author per poter acquistare questa offerta IBM SaaS.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") 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 risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento SLA valida 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 o di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di 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 risarcimento)
93,0 – 99,2%	5%
Meno di 93%	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 risarcimento, 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.

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"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA)"; "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: