

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

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.
- Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente ai servizi IBM SaaS diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere le titolarità per il numero massimo di Utenti 'Concurrent' che accedono contemporaneamente ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o 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 dell'offerta IBM SaaS resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo 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 Setup

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine. Un corrispettivo per il setup in un'unica soluzione sarà applicato a quanto specificato di seguito, in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine:

- ciascuna Istanza dei servizi IBM SaaS ordinata

- ciascun Ambiente di Test aggiuntivo ordinato
- ciascun Ambiente di Elaborazione Runtime ordinato

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando il tasso 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 recesso 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 altra documentazione forniti da IBM come parte integrante del supporto tecnico di cui sopra sono da considerarsi come parte dei Servizi IBM SaaS e sono disciplinati dalle presenti ToU (Terms of Use, Condizioni d'Uso). 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 nella documentazione per i servizi IBM SaaS e nella Guida al Supporto IBM Software.

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 2 ore	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 Offerte di Hybrid Entitlement

Se l'offerta IBM SaaS è designata come "Hybrid Entitlement", il Cliente riceverà la titolarità per l'utilizzo dei servizi IBM SaaS, i Programmi IBM identificati nell'articolo relativo alla descrizione dei servizi delle presenti ToU da utilizzare nell'ambiente scelto dal Cliente nonché il diritto di utilizzare e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma per i Programmi identificati. Il Cliente potrà utilizzare i Programmi identificati e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma fintantoché il Cliente continui ad avere l'abbonamento ai servizi IBM SaaS.

L'utilizzo di un'offerta IBM SaaS Hybrid Entitlement è soggetta alle seguenti condizioni e limitazioni:

- a. I Programmi utilizzati dal Cliente sono forniti su licenza in base alle condizioni dell'Accordo International Program License e delle Informazioni di Licenza (License Information, LI) inclusi nei Programmi.
- b. Il Cliente può utilizzare i Programmi e il supporto tecnico nonché gli aggiornamenti dei Programmi forniti da un'offerta Hybrid Entitlement soggetta alle condizioni applicabili dell'Accordo IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09), come indicato di seguito:
 - (1) i primi tre paragrafi dell'*Articolo 3 – Programmi, Supporto e Sottoscrizione del software IBM*; e
 - (2) i paragrafi tre e quattro dell'*Articolo 3.8 – Supporto e Sottoscrizione del software IBM ("S&S")*.
- c. Quando l'abbonamento del Cliente ai servizi IBM SaaS termina, egli deve rimuovere tutti i Programmi forniti con l'offerta Hybrid Entitlement dai propri sistemi e distruggerne tutte le copie.
- d. L'utilizzo da parte del Cliente della quantità totale acquistata di un'offerta Hybrid Entitlement dei servizi IBM SaaS può essere suddivisa tra l'utilizzo dei servizi IBM SaaS forniti dall'offerta Hybrid Entitlement. L'utilizzo da parte del Cliente non potrà mai superare il numero totale di titolarità acquistate, così come specificato nella PoE del Cliente. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno applicati come specificato nel Documento della Transazione qualora il Cliente dovesse superare la titolarità dichiarata nella PoE.

6.2 Collegamenti 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.

6.3 Test di verifica delle prestazioni (Benchmarking)

Il Cliente può divulgare i risultati dei test di benchmark di IBM SaaS o dei suoi sottocomponenti ad eventuali terze parti 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 Specifico e utilizzando gli ultimi aggiornamenti applicabili, le patch e gli aggiornamenti correttivi disponibili per IBM SaaS da IBM o dalle terze parti che forniscono prodotti IBM ("Terze Parti"), e (C) applichi tutte o in parte le "migliori prassi" 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.

6.4 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM possa, 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 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.

6.5 Acceleratori e Materiali di Esempio

L'offerta IBM SaaS potrebbe contenere dei componenti in formato codice sorgente ("Componenti di Origine") e dell'altro materiale 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.

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. Panoramica e Funzionalità di IBM BPM Hybrid Entitlement

L'offerta Hybrid entitlement fornisce una piattaforma di gestione dei processi aziendali per la visibilità e la gestione di tali processi. Il Programma include le funzionalità di progettazione, esecuzione, monitoraggio e ottimizzazione dei processi. I Clienti hanno diritto ad accedere alla funzionalità in un ambiente cloud gestito IBM o a scaricare e installare IBM Business Process Manager (IBM BPM) nell'ambiente prescelto dal Cliente.

Il Cliente deve acquistare una quantità di Utenti Autorizzati o 'Concurrent' per ottenere l'accesso alle seguenti funzionalità:

1.1 Ambienti Operativi

Una singola istanza dei servizi IBM SaaS include un ambiente dedicato di sviluppo, di test e di elaborazione runtime con le seguenti caratteristiche:

- Ambiente di sviluppo – un ambiente virtuale del Centro di Elaborazione Avanzata con almeno un membro del cluster. La capacità per l'ambiente di sviluppo si basa sulla quantità di autori di strumenti di sviluppo più eventuali autori aggiuntivi acquistati per l'istanza IBM SaaS.
- Ambiente di test – un ambiente virtuale del Server di Elaborazione Avanzata con almeno un membro del cluster. La capacità per l'ambiente di test si basa sul numero di utenti Autorizzati o 'Concurrent' acquistati per l'istanza dei servizi IBM SaaS.
- Ambiente di elaborazione runtime – un ambiente virtuale del Server di Elaborazione HA (Highly Available) con almeno due membri e un cluster di database HA. Fornisce un ambiente di produzione pronto. La capacità per l'ambiente di elaborazione runtime si basa sul numero di Utenti Autorizzati o 'Concurrent' acquistati per l'istanza dei servizi IBM SaaS.

Gli ambienti quando sono utilizzati nella sede prescelta dal Cliente:

- ambiente di sviluppo – ha diritto ad un ambiente Process Center Advanced solo per il supporto della quantità di autori di strumenti di progettazione predefiniti più eventuali autori aggiuntivi acquistati.
- Ambiente di test – ha diritto ad un ambiente di Non-Produzione Process Server Advanced per supportare soltanto il numero di Utenti Autorizzati o 'Concurrent' acquistati.
- Ambiente di elaborazione runtime – ha diritto ad un ambiente HA (Highly Available) Process Server Advanced per supportare soltanto il numero di Utenti Autorizzati o 'Concurrent' acquistati.

1.2 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il Software di Abilitazione incluso con IBM SaaS è:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Accesso allo strumento di progettazione

Il Cliente può accedere e scaricare il Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer per sviluppare le applicazioni di elaborazione. Il Software di Abilitazione viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto ai servizi IBM SaaS.

1.4 Limitazioni dell'Utente relative ai Tool di Progettazione

IBM SaaS consente l'accesso e l'utilizzo del Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer ad un massimo di cinque (5) utenti IBM SaaS.

1.5 Funzionalità basate su Cloud

1.5.1 Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS include una singola connessione VPN facoltativa basata su software per comunicazioni sicure e criptate tra IBM SaaS e sistemi esterni ad IBM SaaS, inclusi i sistemi nella rete del Cliente. Le informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta. Tale richiesta deve essere inviata a SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 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 Cloud. 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.

1.5.3 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.

1.5.4 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 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.

1.5.5 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.

1.5.6 Backup Automatico Giornaliero Online

IBM SaaS esegue un backup giornaliero utilizzato per il ripristino automatizzato di IBM SaaS, quando necessario. Il backup è criptato e archiviato in una sede di data center diversa nella stessa regione globale.

1.5.7 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.

1.6 Funzionalità opzionali dell'offerta IBM SaaS

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author

L'offerta IBM SaaS fornisce un'opzione di accesso per ulteriori utenti IBM SaaS al fine di accedere al software di abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer. Gli autori aggiuntivi sono autorizzati ad accedere solo agli ambienti di sviluppo all'interno del cloud o a quello configurato nella sede prescelta dal Cliente.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment

La titolarità per l'Ambiente di Test fornisce al Cliente un ulteriore ambiente di test in aggiunta a quello incluso nell'offerta IBM SaaS. Gli utenti dell'ambiente di test sono autorizzati ad accedere a questo ambiente di test supplementare attraverso il cloud o a quello installato come ambiente di non-produzione configurato nella sede prescelta dal Cliente.

1.6.3 IBM Business Process Manager Process Hybrid Entitlement Process Runtime Environment

La titolarità per l'Ambiente di Elaborazione Runtime fornisce al Cliente un ulteriore ambiente di elaborazione runtime rispetto a quello incluso nell'offerta IBM SaaS. Gli utenti dell'ambiente di elaborazione runtime sono autorizzati ad accedere a questo ambiente runtime supplementare attraverso il cloud o a quello configurato nella sede prescelta dal Cliente.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per la parte basata su cloud dei 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.

Per il bundle di servizi IBM SaaS (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato relativo al bundle di servizi IBM SaaS e non del costo dell'abbonamento mensile per ciascun singolo servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo servizio IBM SaaS all'interno di un pacchetto in un determinato momento.

2. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un mese contrattuale è la seguente:

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%
<99,0%	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

<p>43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 60 minuti di Tempo di Fermo = 43.140 minuti</p> <hr/> <p>43.200 minuti totali</p>	<p>= 5% Credito di Disponibilità per il 99,86% di disponibilità in un mese contrattuale</p>
---	---

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"; "Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi"; "Cookies"; "Acceleratori e Materiali di Esempio"; dell' Appendice B – "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: