

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

---

## IBM Informix 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 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 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 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").

IBM Bluemix, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per i servizi IBM SaaS. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

### 1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS alle condizioni dell'offerta di servizi IBM SaaS:

- IBM Informix on Cloud Advanced Small
- IBM Informix on Cloud Advanced Medium
- IBM Informix on Cloud Advanced Large
- IBM Informix on Cloud Advanced XLarge

### 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 l'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) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

### 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 Servizi di Setup si acquistano in base a ciascun Impegno e saranno fatturati in base alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

#### 3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

Il Supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi disponibile sul portale del Cliente alla pagina web <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
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 (una) ora	24x7
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	Ore lavorative L-V
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	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 Generale

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei servizi IBM SaaS in un comunicato stampa o marketing.

### 6.2 Informazioni Personali e Dati disciplinati dalla normativa vigente

Questa offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per dati regolamentati dalla normativa vigente come, ad esempio, i dati personali o i dati 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.

### 6.3 Sicurezza

Il Cliente riconosce che i servizi IBM SaaS sono controllati dal Cliente che accetta di eseguire la manutenzione dei servizi IBM SaaS secondo i propri standard di sicurezza. L'Articolo 7.2 Procedure di Sicurezza delle Condizioni di Utilizzo – Condizioni Generali non si applicano alle presenti Condizioni di Utilizzo. Inoltre, IBM non sarà responsabile di eventuali pretese, perdite, oneri, costi o danni in relazione a tali pretese (inclusa la perdita dei dati) nei confronti di IBM derivanti dal mancato adempimento da parte del Cliente degli standard di sicurezza per i servizi IBM SaaS.

### **6.3.1 Integrità e Disponibilità del Servizio**

Il data center IBM è monitorato 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana.

Al Cliente saranno comunicati i malfunzionamenti dell'hardware. Il Cliente è responsabile di monitorare e rispondere ai malfunzionamenti del sistema operativo o del software, coinvolgendo il supporto IBM, quando richiesto.

### **6.3.2 Registrazione delle Attività**

Il Cliente è responsabile della registrazione delle attività, quando necessario.

### **6.3.3 Crittografia**

La crittografia nativa Informix è inclusa in tutte le configurazioni dei servizi IBM SaaS. La crittografia nativa Informix codifica il database Informix del Cliente e fornisce la gestione sicura delle chiavi locali in base allo Standard della Crittografia delle Chiavi Pubbliche (Public Key Cryptography Standard #12, PKCS Nr.12). IBM fornisce al Cliente un server Informix iniziale con la crittografia nella 'dormiente'. Il Cliente è responsabile di qualsiasi modifica e ulteriore configurazione, implementazione e manutenzione dei database Informix crittografati usando le opzioni, le utility e la documentazione Informix incluse.

### **6.4 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.

### **6.5 Obblighi del Cliente**

Il Cliente ha l'obbligo di installare le patch per Informix, il sistema operativo e altro software in modo tempestivo per evitare difetti, problemi di sicurezza, e mantenere aggiornate le nuove funzionalità.

Il Cliente potrà:

- installare ed eseguire il software solo sulla piattaforma IBM SaaS che è direttamente correlata all'erogazione o al supporto dell'utilizzo dei dati tramite il software Informix preinstallato. Al Cliente non è consentito installare o utilizzare qualsiasi altro software di qualsiasi tipo sulla piattaforma IBM SaaS.
- installare pacchetti open source aggiuntivi da utilizzare sui nodi con i servizi IBM SaaS. IBM non ha alcun obbligo riguardo al supporto di tali pacchetti e non ha alcuna responsabilità del relativo impatto sulle prestazioni dei servizi IBM SaaS (ad esempio, Informix, il sistema operativo o la piattaforma hardware nel loro insieme) derivante da tali pacchetti aggiuntivi.

## Appendice A

### 1. IBM Informix on Cloud

IBM Informix on Cloud è offerto in base alla configurazione che meglio soddisfa le esigenze del Cliente. Le configurazioni disponibili sono descritte di seguito.

#### 1.1 IBM Informix on Cloud Advanced Small

Server virtuale privato con 2 x 2.0 GHz Xeon Cores, 8 GB di RAM, Primo Disco 100 GB (SAN), Secondo Disco 500 GB (SAN), 1 Gbps di Uplink da Rete Pubblica e Privata, 100 GB di Storage delle Prestazioni a 500 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition

#### 1.2 IBM Informix on Cloud Advanced Medium

Server virtuale privato con 4 x 2.0 GHz Xeon Cores, 16 GB di RAM, Primo Disco 100 GB (SAN), Secondo Disco 1 TB (SAN), 1 Gbps di Uplink da Rete Pubblica e Privata, 100 GB di Storage delle Prestazioni a 1200 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition

#### 1.3 IBM Informix on Cloud Advanced Large

Server virtuale privato con 8 x 2.0 GHz Xeon Cores, 32 GB di RAM, Primo Disco 100 GB (SAN), Secondo Disco 2 TB (SAN), 1 Gbps di Uplink da Rete Pubblica e Privata, 100 GB di Storage delle Prestazioni a 1,600 IOPS, Informix Advanced Enterprise Server Edition

#### 1.4 IBM Informix on Cloud Advanced XLarge

Server bare metal con 12 x 2.4 GHz Xeon Cores, 128 GB di RAM, Disk Controller – 2 x 800 GB SSD – Configurato con RAID 1 (800 GB), 6 x 1.2TB SSD – Configurato con RAID 10 (3.5TB), 10 Gbps di Uplink Ridondanti da Rete Pubblica e Privata, Informix Advanced Enterprise Server Edition

### 2. Servizi di Setup

#### 2.1 IBM Informix on Cloud Jump Start Remotely Delivered Setup

Questo servizio di setup offre fino a 50 ore di consulenza in remoto per le attività di avvio, incluso:

- Assistenza per i casi di utilizzo.
- Addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema.
- Assistenza guidata e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida in relazione al caricamento iniziale dei dati.
- Altri argomenti di interesse relativi all'amministrazione ed alla configurazione (nell'insieme attività di avvio).

Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (PoE of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### 2.2 IBM Informix on Cloud Accelerator Remotely Delivered Setup

Questo servizio di setup offre fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per le attività di erogazione, incluso:

- assistenza per i casi di utilizzo, inclusi quelli relativi al movimento dei dati a supporto del movimento dei dati in un determinato momento, in un'unica volta.
- Addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema.
- Assistenza guidata e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida in relazione al caricamento iniziale dei dati (incluso il setup di ambienti di origine e di destinazione ed il movimento dei dati, come definito nel caso di utilizzo relativo al movimento dei dati).
- Altri argomenti di interesse relativi all'amministrazione ed alla configurazione (nell'insieme attività)

Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento dei servizi IBM SaaS, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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"; "Informazioni Personali e Dati disciplinati dalla normativa vigente"; "Sicurezza".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: