

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

IBM WebSphere Cast Iron Live

Le Condizioni di Utilizzo ("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 alla pagina web: <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 Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, 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 seguenti offerte IBM SaaS:

Standard Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints

Enterprise Edition

- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento della Transazione:

- Installazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Una titolarità deve essere ottenuta per ciascuna copia di istanza dell'infrastruttura resa disponibile per accedere a, ed utilizzare IBM SaaS.
- Istanza dell'Applicazione** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Per ciascuna istanza di un'Applicazione collegata ai servizi IBM SaaS è richiesta una titolarità Istanza dell'applicazione. Se un'Applicazione è composta da più componenti, ciascuno dei quali soddisfa uno scopo diverso e/o una base di utenti, e ciascuno dei quali può essere connesso a IBM SaaS o da questo monitorato, ognuno di tali componenti viene considerato come Applicazione separata. Inoltre gli ambienti di test, sviluppo, staging e produzione di un'Applicazione sono considerati come istanze separate dell'Applicazione e ciascuno di essi ha una propria titolarità. Più istanze dell'applicazione in un singolo ambiente sono tutte considerate Istanze separate dell'Applicazione e ciascuna deve avere una titolarità. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Istanze dell'Applicazione connesse ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

3. Corrispettivi e Fatturazione

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

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione 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 procede in base a un uso continuativo o termina alla fine del periodo.

Per un 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.

Per un 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 mediante email, 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 d'Uso (Terms of Use, ToU). 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	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 Componenti Vietati

Fatte salve le disposizioni presenti nell'Accordo, se IBM SaaS è designato come "Standard Edition", il Cliente non è autorizzato a utilizzare alcuno dei seguenti componenti o funzioni dell'offerta IBM SaaS:

- a. Enterprise Application Endpoints
- b. Template Development Kit
- c. Management APIs

6.2 Cookie

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 in modo da 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 relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle 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.

Appendice A

1. Descrizione generale dei servizi IBM SaaS

IBM WebSphere Cast Iron Live è una piattaforma multi-tenant, basata su cloud che fornisce strumenti e risorse per integrare le applicazioni cloud e in sede. I Clienti possono scegliere qualsiasi applicazione cloud e in sede supportata.

a. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition with 2 Application Endpoints

L'offerta Standard Edition consente di configurare, eseguire e gestire alcune integrazioni di applicazioni comuni, tra cui la connettività alle applicazioni cloud e in sede standard supportate, la sincronizzazione dei dati e casi di migrazione dei dati. L'offerta Standard Edition include la possibilità di collegare due applicazioni, con un'opzione per acquistare ulteriori endpoint applicativi. Gli Endpoint Applicativi aggiungono l'autorizzazione per integrare ulteriori applicazioni. Gli Endpoint Applicativi Illimitati includono l'autorizzazione per integrare le applicazioni senza un limite di soglia.

b. IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Development Edition

L'offerta Development Edition fornisce un ambiente di sviluppo condiviso, completo per un uso non produttivo e include l'autorizzazione per l'integrazione illimitata delle applicazioni nell'ambiente di sviluppo.

c. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition with 2 Application Endpoints

L'offerta Enterprise Edition include tutto ciò che si trova nell'offerta Standard Edition, oltre alle funzionalità avanzate, tra cui la possibilità di collegare le applicazioni aziendali in sede supportate, eseguire il mashup dell'interfaccia utente, l'utilizzo delle funzionalità di qualità dei dati, lo sviluppo di modelli riutilizzabili, la gestione e il monitoraggio della soluzione in remoto tramite le API di gestione. L'offerta Enterprise Edition include le stesse variazioni, descritte in precedenza, dell'offerta Standard Edition.

d. IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Development Edition

L'offerta Development Edition fornisce un ambiente di sviluppo condiviso, completo per un uso non produttivo e include l'autorizzazione per l'integrazione illimitata delle applicazioni nell'ambiente di sviluppo.

Questa offerta IBM SaaS include il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS e solo per il periodo di durata dei servizi IBM SaaS.

- L'offerta Secure Connector è un componente opzionale che fornisce la sicurezza per quanto riguarda il trasferimento di dati tra la piattaforma IBM SaaS e un endpoint ubicato dietro un firewall.
- L'offerta Integration Studio è un componente opzionale che consente a un utente di progettare ed eseguire il test dei progetti di integrazione offline e quindi pubblicarli all'interno della piattaforma IBM SaaS.

1.2 Funzionalità opzionali

Gli endpoint applicativi aggiungono la possibilità di integrare ulteriori applicazioni e scegliere tra centinaia di applicazioni cloud e in sede. Se i clienti intendono collegarsi a più di due endpoint applicativi in produzione, possono ottenere:

Endpoint individuali

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Application Endpoints

Endpoint illimitati

- IBM WebSphere Cast Iron Live Standard Edition Unrestricted Application Endpoints
- IBM WebSphere Cast Iron Live Enterprise Edition Unrestricted Application Endpoints

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione:

Sarà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per il Cliente.

1. Definizioni

- a. **Credito di Disponibilità** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - problemi con le applicazioni, le apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
 - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - la conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

2. Crediti di disponibilità

- a. Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca adeguata assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base dello SLA raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore in un Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- f. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il settantacinque per cento (75%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS.

3. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale è la seguente:

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,5%	10%
<99,0%	50%
< 95,0%	75%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 50 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 50 minuti di Tempo di Fermo = 43,150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 50% Credito di Disponibilità per il 98,8% del Livello di Servizio raggiunto in un Mese Contrattuale
---	---

4. Esclusioni

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.

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 Accordo:

- "Opzioni di durata e rinnovo"; "Cookie";
- Appendice B: "Crediti di disponibilità"; "Livelli di servizio".

Firma e timbro del Cliente

Data: