

Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM AdTarget

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") disponibile alla seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) insieme alle condizioni dell'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 ("Accordo") costituiscono l'accordo completo tra le parti. In caso di discordanza tra le Condizioni Generali e le Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali.

Il Cliente può utilizzare i servizi IBM SaaS solo previa accettazione da parte di IBM dell'ordine sottoscritto dal Cliente e la fornitura del Servizio sarà regolata dalle ToU. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, il Cliente approva specificatamente le clausole e le disposizioni delle ToU. Premendo il pulsante "Accetto" e dopo la visualizzazione delle presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS, il Cliente è consapevole di accettare anche le Condizioni Generali.

SE UNA TERZA PARTE, PER CONTO DEL CLIENTE, ACCETTA LE ToU, TALE PARTE DICHIARA DI POTER GARANTIRE IL PIENO RISPETTO DELLE CONDIZIONI DELLE ToU DA PARTE DEL CLIENTE. IN CASO DI MANCATA ACCETTAZIONE DELLE PRESENTI ToU O QUALORA LA TERZA PARTE NON POTESSE GARANTIRE LA PIENA OSSERVANZA DELLE OBBLIGAZIONI DERIVANTI DALLE PRESENTI CONDIZIONI DA PARTE DEL CLIENTE, NON SARÀ CONSENTITO USUFRUIRE DEL SERVIZIO, NE' PARTECIPARE A QUALSIASI FUNZIONALITA' OFFERTA COME PARTE DEI SERVIZI IBM SAAS.

Parte 1 – Condizioni contrattuali IBM

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS acquistata in base alle condizioni dell'IBM International Passport Advantage Agreement o dell'IBM International Passport Advantage Express Agreement:

- IBM AdTarget

Le presenti Condizioni Specifiche si applicano alla seguente offerta di servizi IBM SaaS acquistata in base all'IBM International Agreement per le Offerte IBM SaaS scelte.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi IBM SaaS sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi:

- MSC (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere IBM SaaS. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati da IBM SaaS in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati in IBM SaaS che potrebbero includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. Ciascuna titolarità MSC rappresenta un milione di Chiamate Server. È necessario ottenere le titolarità sufficienti a coprire il numero di Chiamate Server elaborate durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione 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 ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

3. Corrispettivi e Fatturazione

3.1 Opzioni di fatturazione

L'importo da pagare per i servizi IBM SaaS viene specificato nel Documento relativo alla Transazione. Le opzioni di fatturazione per i costi di abbonamento inerenti ai servizi IBM SaaS sono le seguenti:

- a. L'intera somma del commitment da versare
- b. Mensilmente (per pagamenti arretrati)
- c. Trimestrale (per pagamenti futuri)
- d. Annualmente (per pagamenti futuri)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per tutta la durata specificata in una PoE o nel Documento della Transazione (Documentazione d'Ordine). L'ammontare esigibile per ogni periodo di fatturazione si baserà sui costi di abbonamento annuale e sul numero di periodi di fatturazione all'interno di un anno.

3.2 Corrispettivi mensili parziali

I Corrispettivi Mensili Parziali sono determinati dalle tariffe giornaliere ripartite proporzionalmente che saranno applicate al Cliente e saranno inclusi nella prima fattura. I Corrispettivi Mensili parziali sono calcolati sulla base dei giorni rimasti del mese parziale iniziando dalla data in cui IBM notifica al Cliente che è disponibile l'accesso ai servizi IBM SaaS.

3.3 Corrispettivi ulteriori

Se l'utilizzo effettivo dei servizi IBM SaaS da parte del Cliente in qualsiasi trimestre (sulla base di un anno calendariale che inizia il 1 gennaio) supera di tre (3) volte la titolarità specificata in unaPoE o nella Documentazione d'Ordine (Documento della Transazione), allora il cliente dovrà corrispondere i costi aggiuntivi in conformità con le tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento relativo alla Transazione. Se il provisioning al Cliente è fornito in un dato trimestre, l'eccedenza verrà ripartita di conseguenza.

3.4 Servizi in Remoto (basati sull'uomo)

I Servizi in Remoto si acquistano in base all'ammontare dei corrispettivi per ciascun Impegno e vengono fatturati al momento dell'ordine.

4. Creazione dell'Account e Accessibilità

Al momento della registrazione di un account ("Account") eseguita da un Utente IBM SaaS, IBM fornirà all'Utente IBM SaaS l'identificativo dell'Account e la password. Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS gestisca e mantenga aggiornate le informazioni dell'Account. Il Cliente può richiedere in qualunque momento che le informazioni personali fornite all'interno del processo di registrazione di un account o inerenti all'utilizzo di IBM SaaS vengano rettificate o eliminate dalle informazioni dell'account, con la consapevolezza che tali azioni potrebbero impedire l'accesso ai servizi IBM SaaS.

Il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente IBM SaaS protegga le credenziali di accesso al proprio account e controlli chi possa accedere ad un account Utente IBM SaaS o utilizzi IBM SaaS per conto del Cliente.

5. Servizi in Remoto

5.1 Servizi Onboarding per IBM AdTarget Premium/Servizi Onboarding per IBM Coremetrics AdTarget Premium

Questo servizio offre fino a 10 ore di consulenza in remoto, le procedure migliori, la formazione e la configurazione per i nuovi Clienti dei servizi IBM SaaS. I Servizi si acquistano in base a ciascun ID Cliente e scadono dopo 90 giorni a far data dal momento in cui IBM comunica al Cliente che il suo accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, anche se il numero complessivo delle ore è stato già utilizzato.

6. Rinnovo di un periodo di abbonamento

6.1 Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento

Se nella PoE del Cliente è indicato il rinnovo automatico dell'abbonamento, il Cliente può rinnovare il Periodo di Abbonamento di IBM SaaS in scadenza richiedendo il rinnovo per iscritto (ad esempio, con un

modulo d'ordine, una lettera d'ordine, un ordine di acquisto), prima della data di scadenza, in conformità con le condizioni dell'Accordo.

QUALORA IBM NON RICEVA TALE AUTORIZZAZIONE ENTRO LA DATA DI SCADENZA, IL PERIODO DI ABBONAMENTO DI IBM SaaS IN SCADENZA SARÀ AUTOMATICAMENTE RINNOVATO PER LA DURATA DI UN ANNO, O PER LA STESSA DURATA DEL PERIODO DI VALIDITÀ ORIGINALE, A MENO CHE, PRIMA DELLA DATA DI SCADENZA, IBM RICEVA UNA NOTIFICA SCRITTA DA PARTE DEL CLIENTE, DIRETTAMENTE O TRAMITE IL PROPRIO RIVENDITORE, QUANDO APPLICABILE, SPECIFICANDO CHE NON INTENDE RINNOVARE. IN CASO CONTRARIO, IL CLIENTE ACCETTA DI PAGARE I CORRISPETTIVI PER IL RINNOVO.

6.2 Fatturazione continuativa

Se nella PoE del Cliente è indicato il rinnovo dell'abbonamento, poiché la fatturazione continuerà fino alla fine del Periodo di Abbonamento, il Cliente continuerà ad avere accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente ai servizi IBM SaaS, al Cliente verranno fatturati tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

6.3 Rinnovo richiesto dal Cliente

Se nella PoE del Cliente è indicato il rinnovo dell'abbonamento come non automatico, l'offerta IBM SaaS non verrà rinnovata alla fine del Periodo di Abbonamento iniziale. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre il Periodo di Abbonamento iniziale, il Cliente dovrà ottenere un nuovo abbonamento per IBM SaaS. Contattare un rappresentante commerciale IBM o un rivenditore del Cliente, quando applicabile, per ottenere un nuovo abbonamento IBM SaaS.

7. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico viene fornito per l'offerta IBM SaaS e Software di Abilitazione, all'occorrenza, durante il Periodo di Abbonamento. Tale Supporto tecnico viene incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Le informazioni sul supporto tecnico sono disponibili al seguente indirizzo internet:
<http://www.ibm.com/support>.

8. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

8.1 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette il Contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dai servizi IBM SaaS ad un sito web di terze parti, il Cliente e l'Utente IBM SaaS consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione dovrà avvenire esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di quella terza parte. 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.

8.2 Certificazione Safe Harbor

IBM si attiene al U.S. – EU Safe Harbor Framework come stabilito dal Ministero del Commercio degli Stati Uniti relativamente alla raccolta, all'utilizzo e alla conservazione di informazioni raccolte dall'Unione Europea. Per maggiori informazioni su Safe Harbor o per accedere alla dichiarazione di certificazione IBM, visitare la pagina <http://www.export.gov/safeharbor/>.

8.3 Cookie

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare i cookie e le tecnologie di tracking per raccogliere i dati personali nella raccolta di statistiche e di informazioni sull'utilizzo; tali tecnologie sono progettate per migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con gli utenti conformemente alla pagina <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Service Level Agreement

Se la PoE del Cliente indica un Service Level Agreement ("SLA") applicabile, i servizi IBM SaaS vengono erogati in base allo SLA allegato come Appendice B alle presenti TOU ed ai rimedi ed ai rimedi dichiarati nello SLA. Lo SLA è l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente relativamente agli impegni sul livello di servizio qui definiti.

Condizioni di Utilizzo (ToU) IBM

Parte 2 – Condizioni specifiche per i singoli paesi

Le seguenti condizioni sostituiscono o modificano le disposizioni cui si è fatto riferimento nella Parte 1. Tutte le condizioni della Parte 1 che non sono modificate da questi emendamenti restano immutate e in vigore. Questa Parte 2 comprende emendamenti alle presenti Condizioni di Utilizzo ed è organizzata come segue:

- Emendamenti relativi alle Americhe;
- Emendamenti relativi all'Asia del Pacifico; e
- Emendamenti relativi ad Europa, Medio Oriente e Africa.

EMENDAMENTI SPECIFICI PER LE AMERICHE

BELIZE, COSTA RICA, REPUBBLICA DOMINICANA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, E PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRASILE, CILE, COLOMBIA, ECUADOR, MESSICO, PERU', URUGUAY, VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRASILE

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

STATI UNITI DI AMERICA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

EMENDAMENTI NEI PAESI DELL'ASIA DEL PACIFICO

BANGLADESH, BHUTAN, E NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

EMENDAMENTI NEI PAESI EMEA (EUROPA, MEDIO ORIENTE, AFRICA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITA ED EMIRATI ARABI UNITI

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Appendice A

IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget è una soluzione che consente ai Clienti di selezionare e diffondere le attività specifiche dei visitatori di un sito web e suddividere le informazioni identificative in base ai partner pubblicitari certificati IBM. I dati resi disponibili per la diffusione all'interno di AdTarget provengono direttamente dagli eventi contrassegnati e specificati dal Cliente per la raccolta dati, secondo il loro utilizzo della soluzione IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics. L'attività dei visitatori e i dati suddivisi che vengono inviati ad uno o più partner scelti dal Cliente, vengono successivamente utilizzati da specifici fornitori per offrire offerte pubblicitarie per quella tipologia di visitatori dopo che sono usciti dal sito del Cliente.

AdTarget supporta la diffusione attiva dei dati e delle informazioni identificative di settore del visitatore di IBM Digital Analytics/IBM Coremetrics Web Analytics supportato, per massimo tre (3) partner pubblicitari certificati IBM contemporaneamente. I Clienti gestiscono il proprio livello di diffusione dei dati del partner direttamente all'interno dell'interfaccia utente AdTarget.

AdTarget supporta la diffusione di elementi di dati associati alle attività di Visualizzazione Pagine, Visualizzazione Prodotti, Acquisto, Ordine, Ricerca ed Eventi di Conversione in base all'implementazione da parte del Cliente dei tag di Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Appendice B

Questo SLA è inerente alla seguente Offerta IBM SaaS ed è applicabile se è stato specificato nella Proof of Entitlement (PoE) o nel Documento della Transazione del Cliente:

- IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget

IBM fornisce questo SLA ai propri Clienti ed è soggetto alle seguenti condizioni. Verrà applicata la versione aggiornata di questo SLA all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento.

1. Definizioni

- "Tempo di Fermo dell'Applicazione" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale gli utenti diparti dell'interfaccia dell'applicazione ospitate da IBM non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio di cui posseggono le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni.
- "Contatto Autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Richieste relative al presente SLA.
- "Credito di disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio.
- "Richiesta" sta a indicare una richiesta inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM in conformità a questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo del Servizio calcolato dalle 00:00 GMT del primo giorno del mese fino alle 23:59 GMT dell'ultimo giorno del mese.
- "Cliente" o "voi" o "vostro" sta ad indicare una persona giuridica che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto con IBM per il Servizio.
- "Tempo di Fermo" sta ad indicare il Tempo di Fermo dell'Applicazione e/o il Tempo di Fermo di Elaborazione in Entrata applicabile al Livello di Servizio corrispondente mostrato nella seguente tabella. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
 - Tempo di Fermo di sistema pianificato.
 - Forza maggiore.
 - Problemi con le applicazioni, apparecchiature o dati di un Cliente o di terze parti.
 - Atti oppure omissioni di un Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
 - Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
 - La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.
- "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze nel loro complesso che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- "Forza Maggiore" sta ad indicare eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- "Tempo di Fermo di raccolta dati in entrata", se applicabile, sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale il Servizio non riesce a raccogliere i dati in entrata tramite gli elementi di elaborazione dati in entrata del Servizio.

- k. "Tempo di Fermo di sistema pianificato" sta a indicare un'interruzione pianificata del Servizio a scopo di manutenzione del servizio.
- l. "Servizio" sta a indicare il Servizio a cui si applica il presente SLA come mostrato nella prima pagina del presente SLA.
- m. "Livello di servizio" sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

2. Crediti di disponibilità

Per avere diritto ad inoltrare una Richiesta, l'utente deve aver registrato un ticket di assistenza per ciascun Evento con l'help desk dell'IBM Customer Support per il Servizio applicabile, nel rispetto della procedura IBM relativa alla notifica dei problemi per cui è necessaria assistenza, di Severità 1. Si devono fornire tutte le informazioni dettagliate necessarie sull'Evento, incluso il momento in cui si è verificato per la prima volta l'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento nella misura in cui viene richiesto per i ticket di assistenza di Severità 1. Tale ticket deve essere registrato entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l'utente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio.

Il Contatto autorizzato deve inoltrare la Richiesta per un Credito di Disponibilità non più tardi di tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Richiesta.

Il Contatto Autorizzato deve fornire a IBM tutti i dettagli ragionevoli riguardo la Richiesta, comprese a titolo esemplificativo e non esaustivo, descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale applicabile al Livello di Servizio corrispondente mostrato nella seguente tabella. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Qualora il Cliente riferisca che un Evento di un Tempo di Fermo dell'Applicazione e un Evento di Tempo di Fermo dell'elaborazione dei dati in entrata si sono verificati contemporaneamente, allora IBM considererà i periodi di sovrapposizione del Tempo di Fermo come un unico periodo di Tempo di Fermo e non come due periodi separati. Per ciascuna Pretesa valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nelle tabelle seguenti. IBM non sarà responsabile per diversi crediti di disponibilità per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.

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. È possibile inoltrare solamente Richieste legate ad un singolo Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale e IBM non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità rispetto a più di un Servizio in un bundle in un Mese Contrattuale.

Se l'utente ha acquistato il Servizio da un rivenditore IBM in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni di Servizio e SLA, allora il Credito di Disponibilità si baserà sul prezzo del valore suggerito del rapporto (RSVP) aggiornato a quel momento per il Servizio in vigore per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Richiesta, scontato del 50%.

I Crediti totali di disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il venti per cento (20%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.

IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Richieste sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM che prevarranno nel caso di conflitto con i dati nei record dell'utente.

I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL'UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI RICHIESTA RELATIVA AI LIVELLI DI SERVIZI.

3. Livelli di Servizio

Addizionali	Livello di Servizio Applicabile	
	Disponibilità dell'applicazione durante un Mese Contrattuale	Disponibilità della Raccolta dei dati in entrata durante un Mese Contrattuale
IBM AdTarget/IBM Coremetrics AdTarget	S	N

Livello di servizio raggiunto durante un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale in oggetto ad una Richiesta)
99% – 99.949%	2%
98% – 98.999%	5%
97% – 97.999%	12%
Meno di 97,000%	20%

La percentuale del "Livello di Servizio Conseguito" viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale con la risultante frazione espressa come percentuale.

Esempio: 50 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di Fermo di 50 minuti = 43.150 minuti <hr/> 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= 2% Credito di disponibilità per il 99,884% del livello di servizio conseguito
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

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.
- Ambienti di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, D&R, o sviluppo.
- Richieste avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di Utilizzo, Acceptable Use Policy o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.

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: "IBM AdTarget"; "Rinnovo automatico del Periodo di Abbonamento";

"Fatturazione Continuativa"; "Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi"; "Cookie"; "Service Level Agreement"; "Crediti di disponibilità"

Firma e timbro del Cliente

Data: