

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

IBM Sterling Web Forms

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/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Con l'ordine dei servizi IBM SaaS, o mediante l'accesso e l'utilizzo di tali servizi, 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 ("Accordo"), e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti.

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alla seguente offerta dei servizi IBM SaaS:

- IBM Sterling Web Forms

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. **Entity ID** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno di IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID identificato in IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titorarietà (PoE) del Cliente o nel Documento della Transazione.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS viene 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.

3.2 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando il tasso specificato nel Documento della Transazione.

4. Opzioni di rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS

La PoE del Cliente stabilirà se i servizi IBM SaaS saranno rinnovati alla fine del periodo di abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.1 Rinnovo Automatico

Se la PoE del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Periodo di Abbonamento per i servizi IBM SaaS in scadenza, inoltrando una richiesta scritta, al rappresentante IBM o al Business Partner IBM del Cliente, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il periodo di abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nella PoE.

4.2 Fatturazione Continuativa

Se la PoE stabilisce che il rinnovo del Cliente è continuativo, il Cliente continuerà ad aver 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 o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso, fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.3 Rinnovo Richiesto

Se la PoE stabilisce che il tipo di contratto è a tempo determinato, i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine del periodo di abbonamento e l'accesso del Cliente ai Servizi IBM SaaS verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre quella data, il Cliente dovrà effettuare un Ordine rivolgendosi al rappresentante IBM o al Business Partner IBM, per sottoscrivere un nuovo periodo di abbonamento.

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, telefono, 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 come parte dei Servizi IBM SaaS e pertanto sono regolati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il supporto tecnico viene incluso con 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 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	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. Altre Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Conformità 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 <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Dati

a. Raccolta

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo di IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. Ciò è fatto allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia di IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le iterazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o otterrà il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM Italia, di altre società del gruppo IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM risponderà alle richieste di accesso, aggiornamento, correzione, distruzione dei dati personali raccolti, provenienti dagli interessati al trattamento, in conformità alla normativa vigente.

b. Elaborazione

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), l'Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera:

Il Cliente accetta che IBM possa trattare il contenuto, inclusi i dati personali, (ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm) entro i confini nazionali dei seguenti paesi: Australia, Canada, Francia, Germania, India, Irlanda, Paesi Bassi, Regno Unito e Stati Uniti. Il Cliente accetta che IBM possa, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, variare l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura dell'offerta IBM SaaS.

Qualora le direttive 'US-EU e Swiss-EU Safe Harbor Frameworks' non siano applicabili ad un trasferimento di Dati Personali Svizzeri o all'interno dell'Unione Europea (EEA), le parti o le relative Consociate possono stipulare separatamente accordi standard non emendati 'EU Model Clause' in conformità alla EC Decision 2010/87/EU con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali Accordi, anche se generata da società consociate, verrà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

6.3 Sedi dei benefit derivati

Ove applicabili, le imposte sono calcolate sulle sedi del Cliente che ricevono il beneficio dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di business durante la compilazione dell'ordine dei servizi IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

6.4 Accesso dell'Utente Ospite

Agli Utenti Ospiti del Cliente può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM per l'accesso e l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Ospite, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di, a) qualsiasi richiesta di risarcimento avanzata dagli Utenti Ospite relativo ad IBM SaaS, b) spese contratte dall'Utente Ospite, o c) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte degli Utenti Ospite.

6.5 Informazioni concernenti i Dati Sanitari

I servizi IBM SaaS non sono progettati per conformarsi alle disposizioni HIPAA e non possono essere utilizzati per la trasmissione o lo storage di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

6.6 Trasmissione dei Dati

I servizi IBM SaaS possono prevedere la trasmissione di contenuti quali l'ID Cliente e la password da, verso o attraverso sistemi o reti di terze parti, come ad esempio Internet e altri servizi di interconnessione, su cui IBM non esercita alcun controllo e di cui non è responsabile. I mittenti ed i destinatari del contenuto trasmesso attraverso i servizi IBM SaaS per la comunità commerciale del Cliente, potrebbero non gestire tali contenuti come riservati. Il Cliente dovrà codificare il Contenuto se desidera renderlo non leggibile o indecifrabile nell'ambiente IBM SaaS e durante il transito all'interno della rete IBM e di terze parti. Il Cliente è responsabile, e si assume qualsiasi rischio, della scelta dei protocolli e dei mezzi utilizzati per trasmettere il Contenuto attraverso la rete di IBM e di altre terze parti.

IBM può trasferire o memorizzare il Contenuto al di fuori del paese in cui sono ubicati il Cliente o i suoi partner solo allo scopo di fornire IBM SaaS o laddove richiesto dalla legislazione applicabile o da processi legali.

I servizi IBM SaaS possono includere la trasmissione di Contenuto da e verso i partner del Cliente attraverso connessioni dirette con IBM o interconnessioni attraverso uno o più gateway o reti forniti da terze parti ("Servizi di interconnessione" e ogni terza parte come "Provider di Interconnessione"). Salvo quanto diversamente stabilito in un accordo separato tra il Cliente e un fornitore di interconnessione, quest'ultimo non sarà responsabile per quanto in connessione con i servizi IBM SaaS.

6.7 Setup

Il Cliente accetta di fornire l'accesso necessario ai sistemi, alle informazioni, al personale e alle risorse del Cliente per la configurazione dei servizi IBM SaaS, il tutto senza oneri per IBM.

Appendice A

L'offerta IBM Sterling Web Forms facilita il commercio elettronico tra un Cliente e il suo Utente Ospite. Offre all'Utente Ospite la capacità di visualizzare ed elaborare moduli elettronici accedendo al Servizio IBM SaaS tramite un browser internet supportato. I servizi IBM SaaS offrono al Cliente e all'Utente Ospite la visibilità del Contenuto caricato dal Cliente e dai suoi Utenti Ospiti.

L'offerta IBM SaaS include quanto segue:

- Sito amministrativo – consente all'Utente dei servizi IBM SaaS di creare annunci, visualizzare una serie di report predefiniti sulle attività dell'Utente Ospite e gestire database che aiutino a fornire opzioni e dati predefiniti all'Utente Ospite quando elabora le transazioni.
- Sito Utente di Web Forms – consente all'Utente Ospite di condurre commercio elettronico con il Cliente tramite una connessione internet consentendo loro di visualizzare i documenti del commercio elettronico presentati in un'interfaccia leggibile dall'utente e visualizzabile tramite un browser internet supportato.
- Ricerca e Dettagli sulle Cartelle – consente all'Utente dei servizi IBM SaaS di visualizzare i documenti trovati nelle cartelle in entrata, in uscita, nell'archivio e cestino per l'Utente Ospite.

Appendice B

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

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 approvata. 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'attività operativa del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dell'offerta IBM SaaS per cui possiedono le 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 terze parti;
 - la 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 a 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 inoltrare 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 ragionevole 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 il Cliente è stato interessato 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 in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio IBM SaaS in 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 durante il 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 dieci per cento (10%) 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 durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95%	10%

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 durante il 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	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,8% del Livello di Servizio raggiunto durante il Mese Contrattuale
---	---

4. Esclusioni dal Servizio

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 ad esempio, 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.
- Nel caso di grave inadempimento contrattuale relativo ad obbligazioni contenute nelle Condizioni di Utilizzo, nelle Acceptable Use Policy o nel contratto per il Servizio del Cliente, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le violazioni di qualsiasi obbligazione relativa al pagamento.

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 rinnovo del periodo di abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Raccolta"; "Elaborazione"; "Accesso dell'Utente Ospite"; "Trasmissione dei Dati"; "Crediti di disponibilità".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: