

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

IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud

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/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:

- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud - Solo Lettura
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud per Ambiente di Non-Produzione
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Advanced Add-on

2. Calcolo dei Corrispettivi

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

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un Utente Autorizzato è una persona singola a cui viene fornito l'accesso ai servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate e specifiche per ogni Utente Autorizzato che accede all'offerta IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (per esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) e tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione. Ogni titolarità è specifica per ciascun Utente Autorizzato e non può essere condivisa né può essere riassegnata, tranne nel caso di trasferimento permanente della titolarità dell'Utente Autorizzato ad un'altra persona.
- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza di IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla 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 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.

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

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 non voler rinnovare 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

Dopo che IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio IBM è disponibile, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito tramite telefono, posta elettronica, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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).

Le seguenti severità vengono utilizzate per tenere traccia dei ticket di supporto per i servizi IBM SaaS:

Severità	Definizione di Severità
1	<p>I problemi inerenti all'inattività di servizio/impatto critico includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● impossibilità di utilizzare il prodotto o la possibilità di continuare a lavorare in modo ragionevole utilizzando il prodotto in un ambiente di produzione. ● La sicurezza del prodotto è stata violata. ● Si sta verificando la corruzione dei dati. ● Fornitori e acquirenti non sono in grado di inserire le offerte/proposte (bid) (tramite UI e importazione). ● Tutti gli utenti non riescono a creare i contratti, selezionare la lingua del contratto, approvare ed eseguire i contratti.
2	<p>I problemi di impatto aziendale significativo comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● componenti importanti del prodotto non funzionano correttamente. ● Il funzionamento ha creato un impatto negativo significativo sulla produttività. ● Gli utenti non ricevono gli inviti agli eventi. ● I Flussi e le Regole di approvazione dei contratti non funzionano correttamente. ● Gli ordini non vengono trasmessi correttamente ai fornitori.
3	<p>I problemi di minore impatto aziendale comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● I componenti del prodotto non funzionano correttamente ma è disponibile una soluzione alternativa. ● Una funzionalità non fondamentale non è disponibile e non è disponibile una soluzione alternativa. ● Non è possibile allegare un documento agli elementi dell'evento. ● L'opzione Formattazione del Modello di Comunicazione non è corretta. ● Le funzionalità software non-critiche generano risultati non previsti.
4	<p>I problemi di impatto aziendale minimo comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● la richiesta di informazioni sul prodotto ● chiarimenti sulla documentazione del prodotto ● come esportare un evento ● come pianificare una Reportistica lavori

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Siti e Servizi di Terze Parti

Se il Cliente, o un Utente IBM SaaS, trasmette del Contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dall'offerta IBM SaaS ad un sito web di terzi, il Cliente e l'utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

6.2 Conformità Safe Harbor

IBM si conforma 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/>.

6.3 Dati

6.3.1 Raccolta

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 contraenti) 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.

6.3.2 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, Bielorussia, 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 US-Swiss 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.

6.4 Sedi dei benefit derivati

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai 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.

6.5 Contenuti IBM SaaS

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le Istanze di produzione e ogni settimana per le Istanze di non-produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 90 giorni per le Istanze di produzione e fino a 7 giorni per le Istanze di non-produzione. I backup sono mantenuti da IBM esclusivamente per i servizi di disaster recovery oppure per sforzi diversi di ripristinare i servizi IBM SaaS e che non sono destinati ad essere utilizzati per recuperare i dati cancellati dal Cliente dalla piattaforma IBM SaaS. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza dei servizi IBM SaaS vietando

ai singoli utenti di cancellare i dati e una volta che i dati sono stati cancellati il Cliente riconosce e accetta che IBM non potrà e non è obbligata a ripristinare i dati eliminati.

Prima del termine dei servizi IBM SaaS, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione fornite dei servizi IBM SaaS per estrarre i dati. I servizi di Estrazione dei Dati del Cliente sono disponibili in base ad un Allegato (SOW) separato. Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla cessazione dei servizi IBM SaaS, IBM distruggerà o restituirà al Cliente una copia elettronica dei contenuti del Cliente nel formato nativo dell'applicazione. La certificazione della distruzione dei contenuti o la richiesta di una copia dei contenuti può essere effettuata contattando il Supporto tecnico.

6.6 Tempo di Fermo

La finestra del tempo di fermo pianificata per la manutenzione dei servizi IBM SaaS è specificata nella Guida al Supporto IBM Software as a Service. È possibile pianificare in anticipo un Tempo di Fermo aggiuntivo comunicandolo al Cliente tramite il Supporto Tecnico. Durante questo periodo i servizi IBM SaaS potrebbero essere o non essere disponibili a seconda del tipo di manutenzione pianificato. Il Tempo di Fermo durante questa finestra non è incluso in nessun calcolo dei crediti SLA. IBM si riserva il diritto di disporre di tempi di fermo non pianificati per scopi di emergenza.

6.7 Servizi aggiuntivi

6.7.1 Aggiornamenti dell'Applicazione

IBM installerà e configurerà gli aggiornamenti del software per gli ambienti di produzione o di non produzione in un orario reciprocamente concordato, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

IBM fornirà una comunicazione 12 mesi prima della scadenza del supporto per la versione del programma IBM fornito come parte integrante di servizi IBM SaaS. IBM collaborerà con il Cliente per migrare ciascuna delle Istanze dell'offerta IBM SaaS su una versione supportata dei Programmi IBM prima della data di cessazione del supporto. Il Cliente sarà responsabile dei costi di migrazione. Se la migrazione su una versione supportata del programma IBM non viene completata entro il periodo della notifica e il mancato completamento non è determinato da ritardi causati esclusivamente da IBM o dai suoi subfornitori, IBM potrà recedere dal presente accordo inviando al Cliente un preavviso scritto di 30 giorni.

6.7.2 Aggiornamenti del Database

IBM replicherà i contenuti del database di produzione nell'ambiente di non-produzione del Cliente una volta a trimestre, per ciascun sistema di non-produzione acquistato. I servizi di aggiornamento saranno erogati in un orario concordato reciprocamente, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

6.8 Certificati Forniti dal Cliente

I servizi IBM SaaS saranno configurati per utilizzare un URL (uniform resource Locator) internet fornito da IBM, a meno che il Cliente non richieda specificamente di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet. Se il Cliente sceglie di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet per i servizi IBM SaaS, il Cliente si assume tutte le responsabilità, la manutenzione e i costi per il rinnovo dell'URL e di eventuali certificati richiesti. Il Cliente deve fornire ad IBM i certificati e le informazioni di configurazione richiesti prima che venga completata la fornitura dei servizi IBM SaaS del Cliente.

6.9 Disaster Recovery

Nella misura in cui il Cliente esegue una versione attuale, supportata dei servizi IBM SaaS, in caso di interruzione grave del sistema, causati da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.) al di fuori del controllo di IBM, il servizio di Disaster Recovery sarà effettuato ripristinando i dati della produzione del Cliente in una delle Connessioni o Istanze di Non-Produzione del Cliente e sarà disponibile soltanto se il Cliente ha acquistato almeno una delle Istanze di Non Produzione per ciascun Programma IBM Associato. Il servizio di Disaster Recovery è disponibile solo per le Connessioni e le Istanze di produzione. IBM erogherà il servizio di Disaster Recovery impegnandosi a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i servizi IBM SaaS del Cliente con un RTO (Recovery Time Objective) di 72 ore e un RPO (Recovery Point Objective) di 24 ore per le Istanze e le Connessioni di Produzione.

6.10 Requisiti di Titolarità Cumulative

I Clienti devono ottenere una titolarità per l'Istanza, nonché un numero di titolarità 'Utente Autorizzato' sufficiente a coprire gli utenti dei servizi IBM SaaS di IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud e IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud.

6.11 Titolarità non richieste

Gli utenti amministrativi sono inclusi nell'offerta IBM SaaS. Al Cliente non è richiesto di ottenere le titolarità di Utente Autorizzato per gli utenti amministrativi dei servizi IBM SaaS.

Un utente con funzioni amministrative è autorizzato ad impostare i permessi per i dati e le applicazioni relative al ruolo/gruppo 'spend', modificare le proprietà delle applicazioni, configurare le dimensioni e gli attributi e configurare gli utenti interni ed esterni della Piattaforma Strategic Supply Management, le organizzazioni, le origini dei dati, i gruppi, i ruoli, i flussi di lavoro, le categorie e la lista dei fornitori principali.

Appendice A

1. IBM Emptoris Spend Analysis Premium On Cloud

L'offerta IBM SaaS supporta le seguenti funzioni e capacità:

- Dimension Explorer – Consente all'utente di visualizzare i profili 'spend' della cronologia in una vista configurabile multidimensionale. Consente inoltre all'utente di applicare filtri, creare segnalibri e offre la visibilità 'spend' approfondita fino al livello della transazione. Gli utenti possono anche visualizzare ed esportare i dati di dimensione per l'analisi offline.
- Top Report – Offre all'utente la possibilità di contrassegnare come 'Top Report' i report creati all'interno dell'applicazione. Anche i segnalibri e i dashboard possono essere selezionati come Top Report insieme ad altri report.
- Amministrazione – Consente all'amministratore di gestire i ruoli utente, le autorizzazioni associate, la visibilità e le proprietà dei dati. L'amministratore può anche tracciare l'utilizzo dell'applicazione da parte degli utenti tramite i report di utilizzo.
- Dashboard – Consente all'utente di visualizzare, creare e configurare i dashboard costituiti da più pannelli, utilizzando vari componenti di reporting creati all'interno dell'applicazione. Inoltre, consente all'utente di condividere ed esportare i contenuti del dashboard.
- Tabulazione – Consente all'utente di creare, visualizzare ed esportare report di tabulazione che comprendono dimensioni di massimo 3 righe e 3 colonne. L'utente può anche creare la tabella pivot nidificata con un massimo di 5 dimensioni. Gli utenti possono esportare i report di Tabulazione e/o condividerli con altri utenti dell'offerta Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analytics – Consente all'utente di creare report basati sulle query. Gli utenti possono esportare i report su excel e/o condividerli con altri utenti dell'offerta IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Feedback – Consente agli utenti di utilizzare il proprio feedback per aggiornare la classificazione 'spend', suggerendo le modifiche alle gerarchie dimensionali o all'assegnazione 'spend'.

2. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud

L'offerta IBM SaaS supporta le seguenti funzioni e capacità:

- Dimension Explorer – Consente all'utente di visualizzare i profili 'spend' della cronologia in una vista configurabile multidimensionale. Consente inoltre all'utente di applicare filtri, creare segnalibri e offre la visibilità 'spend' approfondita fino al livello della transazione. Gli utenti possono anche visualizzare ed esportare i dati di dimensione per l'analisi offline.
- Top Report – Offre all'utente la possibilità di contrassegnare come 'Top Report' i report creati all'interno dell'applicazione. Anche i segnalibri e i dashboard possono essere selezionati come Top Report insieme ad altri report.
- Amministrazione – Consente all'amministratore di gestire i ruoli utente, le autorizzazioni associate, la visibilità e le proprietà dei dati. L'amministratore può anche tracciare l'utilizzo dell'applicazione da parte degli utenti tramite i report di utilizzo.

3. IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud Advanced Add-on

L'opzione IBM SaaS aggiunge le seguenti funzionalità e capacità all'offerta IBM Spend Analysis on Cloud:

- Dashboard – Consente all'utente di visualizzare, creare e configurare i dashboard costituiti da più pannelli, utilizzando vari componenti di reporting creati all'interno dell'applicazione. Inoltre, consente all'utente di condividere ed esportare i contenuti del dashboard.
- Tabulazione – Consente all'utente di creare, visualizzare ed esportare report di tabulazione che comprendono dimensioni di massimo 3 righe e 3 colonne. L'utente può anche creare la tabella pivot nidificata con un massimo di 5 dimensioni. Gli utenti possono esportare i report di Tabulazione e/o condividerli con altri utenti dell'offerta Emptoris Spend Analysis On Cloud.
- Analytics – Consente all'utente di creare report basati sulle query. Gli utenti possono esportare i report su excel e/o condividerli con altri utenti dell'offerta IBM Emptoris Spend Analysis On Cloud.

- Feedback – Consente agli utenti di utilizzare il proprio feedback per aggiornare la classificazione 'spend', suggerendo le modifiche alle gerarchie dimensionali o all'assegnazione 'spend'.

4. IBM Emptoris Spend Analysis Read Only

Il Cliente può accedere e fare ricerche nei repository, visualizzare report, partecipare ai flussi di lavoro dei feedback come 'approver' o 'router' che sono limitati a dodici accessi al mese.

5. IBM Emptoris Spend Analysis per Ambienti di Non-Produzione

I servizi IBM SaaS possono essere utilizzati come parte delle attività di non-produzione del Cliente, incluse ad esempio, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi dell'errore, la verifica delle prestazioni, lo staging, l'attività per la garanzia della qualità e/o le implementazioni aggiuntive o le estensioni per i servizi IBM SaaS, utilizzando le API pubblicate.

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.

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 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)
<99,0%	2%
<97,0%	5%
< 95,0%	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: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% del Livello di Servizio raggiunto in un 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 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 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"; "Siti e Servizi di Terze Parti"; "Raccolta"; "Elaborazione"; "Aggiornamenti dell'Applicazione"; "Certificati Forniti dal Cliente"; "Condizioni di utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: