

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

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento IBM Condizioni di Utilizzo- Condizioni Generali per le Offerte Cloud ("Condizioni Generali") disponibili nel seguente URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di contrasto, 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 dall'Accordo IBM International Passport Advantage, dall'Accordo IBM International Passport Advantage Express, o dall'Accordo Internazionale IBM per le Offerte di servizi IBM SaaS selezionate, secondo le circostanze, e costituiscono complessivamente l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

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

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede all'offerta IBM SaaS in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), con qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- b. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi all'offerta IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- c. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è l'accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

3.1 Corrispettivi Mensili Parziali

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

3.2 Corrispettivi dei Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto e gli abbonamenti per la manutenzione vengono forniti in remoto o presso una sede IBM. Le pianificazioni e la documentazione di progetto sono documenti di proprietà IBM con diritti illimitati per il Cliente di copiarli e riutilizzarli per le proprie attività aziendali. IBM assegnerà le risorse di erogazione entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine e fornirà report settimanali sullo stato del progetto. Gli Impegni sui Servizi forniti da remoto saranno completati entro 150 giorni dall'inizio delle attività dei servizi.

3.3 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta i record e l'output dei tool di sistema e fornire ad IBM l'accesso alle proprie sedi, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) a richiedere tempestivamente ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata dei servizi IBM SaaS e per i due anni successivi.

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 procederà in base a un uso continuativo o se terminerà alla fine del periodo contrattuale.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni (novanta) prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo di Durata specificato nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare il contratto almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

5. Supporto tecnico

IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata. Le seguenti severità vengono usate per tracciare i ticket di assistenza per i servizi IBM SaaS:

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	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. Nota: IBM lavorerà insieme al Cliente 24 ore al giorno, sette giorni a settimana per risolvere problemi critici a condizione che il Cliente abbia una risorsa tecnica disponibile per lavorare durante tale periodo.	Entro 1 (una) 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 Disposizioni generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei servizi IBM SaaS in pubblicità o comunicazioni commerciali.

6.2 Siti e Servizi di Terze Parti

Se il Cliente o un utente IBM SaaS trasmette contenuto verso un sito web di terze parti oppure ad un altro servizio collegato a, o reso accessibile dall'offerta IBM SaaS, il Cliente e l'utente IBM SaaS forniranno a IBM il consenso per attivare tale trasmissione del contenuto, comprendendo, però, che tale interazione avviene esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di terze parti. 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.

6.3 Dati

IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei suoi dipendenti e fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere dati e statistiche sull'utilizzo relativamente all'efficacia dei servizi IBM SaaS allo scopo di migliorare l'esperienza dell'utente 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 i dati personali raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità con le leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), 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: Canada, India, Irlanda 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 e il supporto dei servizi IBM SaaS. Per quanto riguarda il trasferimento di dati personali dell'Area Economica Europea della Svizzera, le parti o le relative consociate possono stipulare separatamente accordi standard non

emendati 'EU Model Clause' in conformità alla Decisione della Comunità Europea 2010/87/EU con la rimozione delle clausole facoltative. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali accordi, anche se generata da società consociate, sarà 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 beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi che il Cliente identifica come beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente comunicato dal Cliente a IBM. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

6.5 Backup

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 sette giorni per le Istanze di non produzione. 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 è obbligata a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività può addebitare dei corrispettivi.

6.6 Scadenza dei servizi IBM SaaS

Prima del termine dei servizi IBM SaaS, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione fornite dai servizi IBM SaaS per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato. Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla data di scadenza o recesso dai servizi IBM SaaS, IBM restituirà al Cliente una copia elettronica del contenuto del Cliente nel formato nativo dell'applicazione.

6.7 Aggiornamenti dei servizi IBM SaaS

IBM installerà e configurerà gli aggiornamenti del software per le Istanze di produzione o di non produzione dei servizi IBM SaaS in un orario reciprocamente concordato in base alla pianificazione della disponibilità durante l'orario lavorativo nel fuso orario del Cliente. Il Cliente può richiedere la pianificazione degli aggiornamenti durante i weekend in base alla pianificazione della disponibilità per gli abbonamenti a IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support o IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support. Gli abbonati IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support avranno priorità per la pianificazione degli aggiornamenti durante il weekend.

IBM fornirà una comunicazione 12 mesi prima della scadenza del supporto per la versione del software 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 del software prima della data di scadenza del supporto. Il Cliente sarà responsabile dei costi di migrazione. Se la migrazione verso una versione supportata del software non viene completata entro il periodo della notifica e il mancato completamento non è determinato da ritardi causati esclusivamente da IBM o dai suoi fornitori, IBM potrà risolvere il presente accordo inviando al Cliente un preavviso scritto di 30 giorni.

6.8 Aggiornamenti del Database

IBM replicherà i contenuti del database di produzione nell'istanza di non produzione del Cliente una volta a trimestre (o fino a quattro volte a trimestre per il Supporto Premium) per ciascun sistema di non produzione acquistato. I servizi di aggiornamento saranno erogati in un orario concordato reciprocamente, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

6.9 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.

6.10 Disaster Recovery

Quando il Cliente esegue una versione attuale, supportata dei servizi IBM SaaS, se il Cliente ha acquistato almeno un ambiente di non produzione, nel caso in cui si verifichi un'interruzione grave del sistema, causata da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.), IBM erogherà il servizio di disaster recovery impegnandosi a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i dati della produzione del Cliente in uno degli ambienti di non produzione del Cliente con un obiettivo di 72 ore. Questa non è una garanzia e gli SLA (Service Level Agreement) non sono disponibili.

6.11 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 Supplier Lifecycle Management on Cloud.

6.12 Titolarità non richieste

Gli utenti amministrativi, anonimi ed esterni sono inclusi nell'offerta dei servizi IBM SaaS senza che sia necessario richiedere titolarità separate come Utente Autorizzato.

Un utente amministrativo è qualcuno che è responsabile di mantenere/aggiornare le funzioni amministrative dei servizi IBM SaaS. Ciò può includere la creazione/aggiornamento di modelli, questionari, schede punti, tipi, modelli di notifica, configurazioni di autorizzazioni utente, organizzazioni, origini dati, gruppi, ruoli, flussi di lavoro, categorie e lista dei fornitori principali. Per eseguire attività non amministrative, un utente amministrativo ha bisogno di una titolarità Utente Autorizzato.

L'utente anonimo è un account che non ha l'accesso e viene usato solo per definire le autorizzazioni per le attività anonime nei flussi di lavoro.

È possibile fornire l'accesso ai servizi IBM SaaS ad un utente esterno (utenti associati a terze parti esterne con i quali il Cliente è impegnato e di cui è responsabile) che può utilizzare le funzioni del prodotto come, ad esempio, visualizzare/aggiornare le valutazioni, visualizzare/ eseguire valutazioni o visualizzare/partecipare alle azioni di sviluppo.

Gli utenti esterni e anonimi sono considerati Utenti Ospiti. Il Cliente non dovrà ottenere le titolarità Utente Autorizzato per gli Utenti Ospiti dei servizi IBM SaaS. Il Cliente è responsabile dei propri Utenti Ospiti, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Ospiti inerenti ai servizi IBM SaaS; b) spese sostenute dall'Utente Ospite; o c) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte degli Utenti Ospiti.

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM) è una soluzione modulare, scalabile che fornisce supporto alle esigenze di gestione dei fornitori. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud è composto dalle seguenti funzionalità di base:

- Master data – consente di mantenere una struttura gerarchica di fornitori, categorie, organizzazioni e regioni da utilizzare nei processi dei moduli aziendali, di analisi e reportistica.
- SLM 360 – presenta le informazioni sui moduli riguardanti fornitori, categorie, organizzazioni o regioni.
- Persone – consente di gestire le informazioni di contatto di partecipanti e stakeholder interni ed esterni.
- Utenti e gruppi di utenti – consente di gestire gli account utente interni ed esterni e consente il clustering degli account utente in gruppi di utenti interni ed esterni.
- Autorizzazioni – offre la possibilità di definire le autorizzazioni e le limitazioni per gli utenti o gruppi di utenti che accedono agli oggetti di dati, menu e attività all'interno dell'applicazione.
- Azioni di follow-up – consente l'avvio dell'elaborazione di un modulo basato su un altro oggetto aziendale di un altro modulo e di mantenere i riferimenti dei follow-up creati.

I servizi IBM SaaS consentiranno al Cliente di inserire e gestire contenuto che include informazioni che possono essere considerate informazioni di natura personale (dati personali) ai sensi delle leggi sulla privacy applicabili:

- Informazioni di contatto (nome, indirizzo, email, numero di telefono, ID del personale, centri di costo)
- identificativi tecnici (nome utente, password, indirizzi IP, indirizzi MAC)

Questi servizi IBM SaaS non sono progettati per requisiti di sicurezza specifici per dati personali sensibili, informazioni sanitarie protette o altri contenuti disciplinati dalla normativa vigente. Il Cliente è responsabile di determinare se questi servizi IBM SaaS soddisfino le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto che il Cliente utilizza in relazione ai servizi IBM SaaS. In nessun caso, il Cliente potrà utilizzare i servizi IBM SaaS per raccogliere, elaborare o archiviare informazioni sanitarie protette.

I servizi IBM SaaS eseguono la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di accesso della rete del Cliente o la macchina dell'utente finale. I servizi IBM SaaS eseguono la crittografia del contenuto 'dormiente' quando è in attesa della trasmissione dati se il Cliente utilizza la versione 10.1.1 o superiore dei servizi IBM SaaS; diversamente, il Cliente è responsabile di crittografare il contenuto prima di aggiungerlo ai servizi IBM SaaS.

2. Abbonamenti Base

Di seguito sono descritte le opzioni dell'abbonamento dei servizi IBM SaaS ("Abbonamento Base") che sono disponibili con i servizi IBM SaaS applicabili. Il Documento d'Ordine identifica gli Abbonamenti Base che sono stati acquistati. I riferimenti ai servizi IBM SaaS in questo documento si applicano agli Abbonamenti Base acquistati.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

La qualificazione del fornitore offre un framework strutturato per i processi necessari per l'efficienza e l'accuratezza dei dati nei servizi di 'onboarding' e manutenzione della base di fornitori dell'organizzazione. I fornitori possono caricare e aggiornare i propri dati. Una varietà di funzioni come le definizioni flessibili del profilo del fornitore insieme alle funzionalità di analisi avanzata, facilitano l'attività di segmentazione e identificazione di fornitori appropriati. Questa funzionalità fornisce:

- registrazione fornitori
Consente di creare e gestire la registrazione di nuovi fornitori, un processo che include le registrazioni in base ad invito, anonime o una registrazione interna rapida.

- Azzeramento fornitori
Processo di azzeramento delle nuove registrazioni. Offre all'utente la possibilità di accettare o eliminare le registrazioni; su accettazione è possibile generare un nuovo record fornitore.
- Valutazione fornitori
Offre la possibilità di creare e gestire le valutazioni di fornitori o utenti interni per fornire e aggiornare le informazioni nei questionari.
- Aggiornamento dei Dati Master dei fornitori
Trasferimento delle risposte per aggiornare i dati master dei fornitori.
- Serie di valutazioni
Consente al Cliente di generare valutazioni automaticamente e periodicamente per un processo di valutazione automatizzato.
- Conseguenze delle risposte
Il sistema può essere configurato per segnalare una particolare attenzione a risposte critiche o di knock out e può inviare notifiche o valutazioni di follow-up in base alle risposte.
- Autorizzazione basata sui requisiti
Fornisce la possibilità di definire i requisiti e lo stato dei risultati possibili che vengono misurati per un fornitore in base alla risposta della valutazione.
- Ricerca e Confronto
Offre la possibilità di eseguire la ricerca delle valutazioni in base alle risposte alle domande e confrontare i fornitori sulle risposte alle domande.
- Pool di domande
Memorizza tutti i capitoli e le domande (di tipo testo, numero, data, scelta multipla, selezione entità, allegato) utilizzate nei questionari all'interno di un pool centralizzato.
- Progettazione questionario
Consente di definire più questionari flessibili offrendo la possibilità di limitare determinati capitoli o domande in modo che siano visualizzate o modificate solo da utenti interni.
- Multilingue
Supporta questionari per una base di fornitori internazionale in diverse lingue.
- Notifiche
Notifiche via email di inviti e promemoria per supportare il processo.
- Elenco di attività
Elenchi di attività personalizzati con indicazione dello stato
- Supporto del flusso di lavoro e della tipologia
I processi di qualificazione si basano su un motore di flussi di lavoro. Le Tipologie conferiscono la capacità di utilizzare più tipologie di registrazione e procedure di valutazione con diversi flussi di lavoro e gruppi di notifiche.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation offre la possibilità di valutare e controllare le prestazioni dei fornitori del Cliente. La funzionalità fornisce:

- valutazione delle prestazioni
Consente di creare e gestire le valutazioni interfunzionali delle prestazioni del fornitore per categorie e/o organizzazioni in un tempo definito in base ad una scheda punti.
- Annullare la valutazione
Consente di creare e gestire autovalutazioni del fornitore per categorie e/o organizzazioni in un tempo definito in base ad una scheda punti.

- Valutatori singoli/molteplici
Criterio valutato per uno o più esperti con la possibilità di utilizzare diversi punteggi per ciascun esperto.
- Coordinamento
Offre all'iniziatore la possibilità di assegnare coordinatori invece di valutatori. Ai coordinatori sarà assegnato il compito di selezionare i valutatori secondo i criteri loro assegnati.
- Supporto del ruolo
Offre la possibilità di definire i ruoli per determinati criteri in una scheda punti al fine di semplificare l'assegnazione dei valutatori ai criteri da parte dell'iniziatore di una valutazione.
- Risposta automatica
Le risposte in base al criterio possono essere tratte da informazioni memorizzate da fonti esterne (hard fact).
- Serie di valutazioni
Consente al Cliente di generare valutazioni automaticamente e periodicamente per un processo di valutazione delle prestazioni automatizzato.
- Valutazione release
Offre ad una serie definita di utenti l'opzione di riesaminare i risultati di una valutazione, inviandoli per la correzione o rilasciandoli per l'analisi e il report.
- Schede punti dipendenti
Offre l'opportunità di collegare le schede punti e, pertanto, utilizzare i risultati delle valutazioni delle prestazioni basate su una scheda punti per rispondere ai criteri di valutazione delle prestazioni basati su un'altra scheda punti.
- Importanza strategica
Consente di creare e gestire le valutazioni di importanza strategica, che permettono di valutare la futura importanza del fornitore in base ad un processo di valutazione semplificato e alla scheda punti.
- Analisi e reportistica
Consente al Cliente di visualizzare ed eseguire la ricerca delle valutazioni delle prestazioni rilasciate e le valutazioni di importanza strategica. Il Cliente potrà inoltre creare report di viste dettagliate o confrontare le valutazioni delle prestazioni.
- Pool di criteri
Memorizza tutti i capitoli e i criteri (di tipo testo, numero, e scelta multipla) utilizzati nelle schede punti in un pool centralizzato.
- Progettazione scheda punti
Consente di definire più schede punti flessibili consentendo di definire i pesi sul capitolo e il livello del criterio.
- Multilingue
Supporta le schede punti per una base di utenti internazionale in diverse lingue.
- Notifiche
Notifiche via email di inviti e promemoria per supportare il processo.
- Elenco di attività
Elenchi di attività personalizzati con indicazione dello stato.
- Supporto del flusso di lavoro e della tipologia
I processi di valutazione si basano su un motore di flussi di lavoro. Le Tipologie danno la possibilità di utilizzare varie tipologie di processi di valutazione delle prestazioni e importanza strategica con diversi flussi di lavoro e gruppi di notifiche.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

L'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification struttura e classifica i fornitori potenziali ed esistenti in classi di servizio basate su indicatori essenziali come i risultati della valutazione del fornitore e il grado di valore strategico. Questa classificazione può poi essere utilizzata come base per lo sviluppo e il potenziamento del portfolio del fornitore. La funzionalità fornisce:

- segmentazione dei fornitori
Consente di creare e gestire le classificazioni dei fornitori per determinare la classe di uno specifico fornitore per l'ambito delle categorie e/o delle organizzazioni.
- Risultati attuali
Le classificazioni dei fornitori attivi consentono la classificazione attuale attribuita al fornitore nell'ambito definito.
- Analisi e reportistica
Consente al Cliente di visualizzare ed eseguire la ricerca delle classificazioni dei fornitori attivi. Il Cliente può creare i report in base ai risultati della classificazione.
- Strategie standardizzate
Definire altre azioni per ciascuna strategia di classe per questo fornitore.
- Multilingue
Supporta le schede punti per una base di utenti internazionale in diverse lingue.
- Elenco di attività
Elenchi di attività personalizzati con indicazione dello stato
- Supporto del flusso di lavoro e della tipologia
I processi di classificazione si basano su un motore di flussi di lavoro. Le Tipologie danno la possibilità di utilizzare varie tipologie di processi di classificazione con diversi flussi di lavoro.

2.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development

L'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development include la pianificazione, l'implementazione e il controllo di azioni e attività nei progetti di ottimizzazione. Offre la possibilità di determinare gli obiettivi di sviluppo per i fornitori, definire le date e le responsabilità e controllare i progressi utilizzando un sistema di grado di rigore sostenibile. La funzionalità fornisce:

- azioni di sviluppo
Consente di creare e gestire azioni con ambito e focalizzazione specifici (fornitori, categorie, organizzazioni e/o regioni) e il periodo pianificato ed effettivo in cui sono programmati.
- Supporto delle attività
Consente di definire e scomporre un'azione in attività più piccole che possono essere assegnate ad utenti interni ed esterni per l'esecuzione.
- Esecuzione delle Attività
Offre agli utenti interni ed esterni la possibilità di eseguire le attività loro assegnate.
- Progetti e Pacchetti di lavoro
Consente di raggruppare le azioni in progetti e pacchetti di lavoro per fornire una migliore panoramica di tutte le azioni relative ad un'area specifica.
- Analisi e reportistica
Consente di visualizzare ed eseguire la ricerca di azioni e progetti rilasciati. Il Cliente potrà inoltre creare report di viste dettagliate di progetti.
- Azioni standard
Offre la possibilità di creare azioni e attività predefinite che possono essere utilizzate come modelli per la creazione di nuove azioni.
- Notifiche
Notifiche via email di inviti e promemoria per supportare il processo

- Elenco di attività
Elenchi di attività personalizzati con indicazione dello stato
- Supporto del flusso di lavoro e della tipologia
I processi di sviluppo si basano su un motore di flussi di lavoro. Le Tipologie danno la possibilità di utilizzare varie tipologie di attività procedurali condiversi flussi di lavoro e gruppi di notifiche.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management

L'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management facilita un processo strutturato e olistico per riconoscere, controllare e valutare rischi correlati al fornitore nel processo di approvvigionamento. Le funzioni di analisi e reporting complete, abbinate ad un sistema di allarme automatico anticipato possono tracciare e riconoscere i rischi potenziali e far scattare preventivamente le misure appropriate per aiutare ad evitare e ridurre i rischi. La funzionalità fornisce:

- Valutazione del rischio
Consente di creare e gestire le valutazioni del rischio determinato da fornitori, categorie, organizzazioni e/o regioni in base ad una scheda punti del rischio.
- Risposta automatica
Le risposte in base agli indicatori possono essere aggiornate automaticamente in base alle informazioni memorizzate da fonti esterne (hard fact).
- Indicatori di rischio
Offre la possibilità di visualizzare il risultato di una valutazione dei rischi riassunto negli indici "indice di rischio", "probabilità" e "impatto".
- Supporto della formula
Offre la possibilità di calcolare gli indici in base agli indicatori presenti in una valutazione del rischio utilizzando delle formule.
- Risultati attuali
Le classificazioni dei fornitori attivi consentono la classificazione attuale attribuita al fornitore nell'ambito definito.
- Soglie ed evidenziazioni
Offre la possibilità di definire le soglie superiori e/o inferiori dell'obiettivo e della tolleranza per indicatori e indici. I risultati sono evidenziati in base a queste soglie.
- Analisi e reportistica
Consente al Cliente di visualizzare ed eseguire la ricerca delle valutazioni attive del rischio. Il Cliente può creare i report in base ai risultati della valutazione del rischio.
- Pool di indicatori
Memorizza tutti gli indicatori (di tipo numerico e a scelta multipla) utilizzati nelle schede punti del rischio in un pool centralizzato.
- Progettazione scheda punti
Consente di definire più schede punti del rischio flessibili.
- Multilingue
Supporta le schede punti per una base di utenti internazionale in diverse lingue.
- Elenco di attività
Elenchi di attività personalizzati con indicazione dello stato
- Supporto del flusso di lavoro e della tipologia
I processi relativi al rischio si basano su un motore di flussi di lavoro. Le Tipologie danno la possibilità di utilizzare varie tipologie di procedure di rischio condiversi flussi di lavoro.

3. Funzionalità opzionali

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Il Cliente è autorizzato ad accedere ed eseguire ricerche nel repository, eseguire ed approvare attività inerenti alla release, ricevere avvisi di rischio, visualizzare ed eseguire report, visualizzare e rispondere alle valutazioni delle qualificazioni, alle valutazioni delle prestazioni e alle azioni di sviluppo del fornitore.

3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment

Questa funzionalità può essere utilizzata come parte delle attività di non produzione del Cliente incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi degli errori, l'analisi comparativa, lo staging, le attività per la garanzia della qualità e/o le implementazioni addizionali o le estensioni per l'offerta IBM SaaS, utilizzando le API pubblicate.

4. Offerte per il Supporto Premium

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Questa offerta include fino a quattro aggiornamenti di database a trimestre, un Service Level Agreement (SLA) con un obiettivo migliorato pari a 99,7% e la pianificazione degli aggiornamenti durante un weekend anziché durante l'orario lavorativo.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support fornisce, inoltre, un AVL (Accelerated Value Leader). L'AVL può essere un dipendente IBM o un fornitore IBM ed eseguirà le seguenti attività:

- gestione dei problemi
IBM fornirà periodicamente gli aggiornamenti dello stato, faciliterà le comunicazioni tra il Cliente e IBM riguardo ai problemi, favorirà la risoluzione di problemi aperti e fornirà report mensili sulla gestione dell'attività.
- Supporto proattivo
IBM fornirà il contatto designato che fornirà istruzioni e assistenza con i servizi IBM SaaS per aiutare a ridurre o prevenire il verificarsi di problemi nei servizi IBM SaaS. Queste attività consistono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'informare il Cliente sugli APAR (Authorized Program Analysis Reports) provati da altri Clienti, fornire assistenza nello sviluppo di piani di riduzione del rischio quando vengono proposte modifiche come gli aggiornamenti per l'ambiente del Cliente, partecipare al ciclo di vita del prodotto e alla pianificazione della manutenzione e fornire periodicamente la reportistica.
- Condivisione delle competenze
IBM faciliterà lo sviluppo delle competenze del Cliente relative ai servizi IBM SaaS tramite inviti periodici ai briefing di specialisti tecnici senior mediante un primo accesso alle informazioni tecniche.

Il Cliente dovrà:

- designare il Contatto Principale, responsabile di ricevere e diffondere le informazioni riguardanti i ticket di assistenza, gli aggiornamenti, gli aggiornamenti correttivi e l'assegnazione delle priorità dei ticket di assistenza in sospeso, nonché esaminare i report sullo stato di un Incidente prima di contattare IBM per richiedere assistenza;
- comunicare i dettagli di contatto del Contatto Principale all'inizio dei servizi IBM SaaS e comunicare a IBM eventuali cambiamenti del Contatto Principale con un preavviso scritto di 30 giorni tramite l'AVL; e
- partecipare alle conference call ospitate dall'AVL.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Questa offerta include tutte le caratteristiche di IBM Emptoris Supplier Management Essential Premium Support e le seguenti:

- servizio annuale di controllo dello stato fornito in remoto
IBM fornirà una valutazione dello stato riguardante la configurazione, l'implementazione e l'utilizzo da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS. La valutazione includerà i risultati ed i consigli per migliorare l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Come parte integrante di questo servizio, IBM riesaminerà

la documentazione originale per l'implementazione del Cliente, riesaminerà gli APAR aperti, intervisterà gli utenti finali, riesaminerà la configurazione da parte del Cliente dei servizi IBM SaaS, fornirà una valutazione delle integrazioni e delle personalizzazioni per ciascun modulo e fornirà un report di analisi, con i risultati, le osservazioni ed i consigli per il miglioramento.

- Servizio di aggiornamento fornito in remoto
IBM fornirà i servizi di aggiornamento per i Clienti che usano la versione 10.0 o superiore dei servizi IBM SaaS per passare alla release più recente della stessa versione. Il Cliente deve sottoscrivere l'abbonamento all'ambiente di non produzione IBM SaaS, leggere tutta la documentazione della nuova release, creare ed avere il piano del progetto di aggiornamento e inviare i ticket di assistenza appropriati per i servizi IBM SaaS che devono essere aggiornati. IBM fornirà istruzioni per il progetto ed i piani di abilitazione degli utenti del Cliente, la revisione ed il controllo dei file di configurazione dei servizi IBM SaaS, la revisione delle nuove funzionalità e le istruzioni per il test dell'aggiornamento.
- Revisioni trimestrali delle attività
IBM coinvolgerà il Cliente nella revisione dei servizi IBM SaaS del Cliente, inclusa l'adozione del Cliente, le azioni attuali, i problemi ed i piani futuri.
- Pianificazione prioritaria per gli Aggiornamenti nel weekend
Il Cliente sarà privilegiato per la pianificazione degli aggiornamenti durante i weekend, con orari riservati per il Cliente e altri Clienti che acquistano IBM Emptoris Supplier Management on Cloud Premier Premium Support.

5. Servizi forniti in remoto

Affinché IBM possa erogare l'Impegno del Servizio, il Cliente provvederà a:

- designare una persona come punto di contatto del Cliente verso cui si potranno indirizzare tutte le comunicazioni concernenti i servizi IBM SaaS e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti i servizi IBM SaaS: servire come interfaccia tra IBM e tutti i reparti del Cliente che partecipano ai servizi IBM SaaS; partecipare alle riunioni sullo stato del progetto, ottenere e fornire informazioni, dati e decisioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta di IBM; aiutare a risolvere ed eseguire l'escalation dei problemi dei servizi IBM SaaS all'interno dell'organizzazione del Cliente, quando necessario;
- fornire a IBM l'accesso ai servizi IBM SaaS del Cliente;
- collaborare al completamento dei compiti e attività del Cliente;
- riconoscere e accettare che questi Servizi sono progettati per fornire supporto ad un'area aziendale che implementa il software con una serie di requisiti. I servizi IBM SaaS supportano le implementazioni per più aree aziendali ma ulteriori aree potrebbero richiedere ulteriori Impegni di Servizi;
- fornire i requisiti aziendali del Cliente relativi agli Impegni dei Servizi acquistati;
- essere responsabile dello sviluppo e implementazione dei piani di test, dei test script corrispondenti e dei dati associati;
- essere responsabile dello sviluppo delle procedure aziendali degli utenti finali e dello sviluppo ed erogazione dei servizi di abilitazione per gli utenti finali, e
- confrontarsi con IBM prima di impegnare i terzi il cui lavoro potrebbe condizionare la capacità di IBM di fornire i Servizi ed essere responsabile della gestione e delle prestazioni dei terzi.

5.1 Impegni dei Servizi

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM fornirà i servizi di abilitazione agli amministratori del Cliente per i servizi IBM SaaS. Ciò comprende le revisioni funzionali delle funzioni amministrative, il confronto sulle best practice, l'esperienza sul campo nello svolgimento delle funzioni di amministratore su un sito di test e risposta alle domande specifiche del Cliente effettuate nel corso della sessione di abilitazione. Ogni sessione di abilitazione dura un giorno, per una delle cinque offerte opzionali IBM SaaS specifiche in base alla richiesta del Cliente. IBM condurrà un workshop di abilitazione per le funzioni IBM SaaS dell'offerta opzionale IBM SaaS selezionata dal Cliente per la sessione di abilitazione. Gli argomenti includono una panoramica delle funzioni riguardanti il modulo selezionato, il processo per la configurazione dei componenti del modulo, considerazioni di

carattere aziendale per l'utilizzo delle funzioni di IBM SaaS ed elementi di carattere amministrativo associati alle funzioni IBM SaaS come, ad esempio, le organizzazioni, gli utenti e le categorie. Il workshop includerà anche una panoramica funzionale ed esercitazioni pratiche degli utenti del Cliente per familiarizzare con i servizi IBM SaaS. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare il modulo di qualificazione IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management, inclusa l'autoregistrazione dei fornitori, per consentire al Cliente di usare l'SLM per l'approccio di 'on boarding' del fornitore principale in relazione alla suite di offerte IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM condurrà due workshop di progettazione della durata di 4 ore per i servizi IBM SaaS. Un workshop affronterà l'approccio di 'on boarding' del fornitore, le funzioni di autoregistrazione ed il processo di azzeramento del fornitore per il passo successivo nel processo di 'on boarding'. Il secondo workshop affronterà il processo di qualificazione del fornitore includendo l'uso del questionario di valutazione e il processo di approfondimento per consentire la disponibilità del fornitore all'interno delle offerte IBM Emptoris Strategic Supply Management che il Cliente ha acquistato. IBM creerà un prototipo di questo processo usando dettagli rappresentativi del Cliente. IBM fornirà al Cliente una formazione di abilitazione della durata di 16 ore. IBM supporterà la creazione delle voci di configurazione nell'ambiente di produzione IBM SaaS. Ciò includerà: la registrazione e il questionario di valutazione (con un massimo di 75 domande ciascuno), un tipo, un modello ed un pacchetto di notifiche. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per i servizi IBM SaaS, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare l'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation. IBM condurrà un workshop di progettazione della durata di 4 ore per i servizi IBM SaaS. Il workshop affronterà: le schede punti della valutazione, i ruoli utente e le autorizzazioni, le notifiche della valutazione ed i requisiti del Cliente. IBM svilupperà un documento di progettazione in merito all'approccio di configurazione per gli elementi di valutazione. IBM creerà un prototipo di questo approccio di valutazione usando i dettagli rappresentativi del Cliente. IBM fornirà al Cliente una formazione di abilitazione della durata di 16 ore. IBM supporterà la creazione delle voci di configurazione nell'ambiente di produzione IBM SaaS che includerà una scheda punti con 30 criteri, un tipo, un modello ed un pacchetto di notifiche. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per l'uso dei servizi IBM SaaS, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare in modo efficace l'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification. IBM condurrà un workshop di progettazione della durata di 4 ore che affronterà: la definizione dei criteri di classificazione, l'analisi della classificazione dei fornitori ed i requisiti della reportistica, i ruoli utente e le autorizzazioni, le notifiche della valutazione ed i requisiti del Cliente. IBM svilupperà un documento di progettazione in merito all'approccio di configurazione per gli elementi di classificazione. IBM creerà un prototipo di questo approccio di classificazione usando i dettagli rappresentativi del Cliente. IBM fornirà al Cliente una formazione di abilitazione della durata di 16 ore. IBM supporterà la creazione delle voci di configurazione nell'ambiente di produzione IBM SaaS, includerà una classificazione basata sulla Scheda punti con 20 criteri ed un pacchetto di notifiche. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per l'utilizzo del software, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare l'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management. IBM condurrà un workshop di progettazione della durata di 8 ore per i servizi IBM SaaS. Il workshop affronterà: il modello di rischio e il processo complessivo, l'analisi del rischio dei fornitori e la reportistica, i ruoli utente e le autorizzazioni, le notifiche del rischio dei fornitori ed i requisiti del Cliente. IBM svilupperà un documento di progettazione in merito all'approccio di configurazione per gli elementi di rischio dei fornitori. IBM creerà un prototipo di questo approccio del rischio dei fornitori usando i dettagli rappresentativi del Cliente. IBM fornirà al Cliente una formazione di abilitazione della durata di 16 ore al team del Cliente. IBM supporterà la creazione delle voci di configurazione nell'ambiente di produzione IBM SaaS. Ciò includerà una scheda punti del rischio con 20 indicatori, incluse cinque definizioni di avvisi, un tipo, un modello ed un pacchetto di notifiche. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per l'utilizzo del software, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare in modo efficace l'offerta IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development. IBM condurrà un workshop di progettazione della durata di 8 ore per l'offerta IBM SaaS. Il workshop affronterà: il processo di sviluppo fornitori con l'analisi e la reportistica corrispondenti, i ruoli utente e le autorizzazioni, le notifiche del rischio fornitori ed i requisiti del Cliente. IBM svilupperà un documento di progettazione in merito all'approccio di configurazione per gli elementi di sviluppo. IBM creerà un prototipo di questo approccio di sviluppo dei Fornitori usando i dettagli rappresentativi del Cliente. IBM fornirà al Cliente una formazione di abilitazione della durata di 16 ore al team del Cliente. IBM supporterà la creazione delle voci di configurazione nell'ambiente di produzione IBM SaaS. Includerà fino a tre progetti di sviluppo e un pacchetto di notifiche. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per l'utilizzo del software, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS, che è applicabile come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

1. Crediti di Disponibilità

- a. Il ticket di assistenza con la richiesta di risarcimento per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrato entro i trenta giorni lavorativi successivi all'evento che ha impattato la disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il rimborso per una richiesta di risarcimento SLA valida sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.
- b. Per il bundle di servizi IBM SaaS (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato relativo al bundle di servizi IBM SaaS e non del costo dell'abbonamento mensile per ciascun singolo servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di risarcimento inerenti ad un singolo servizio IBM SaaS all'interno di un pacchetto in un determinato momento.

2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,7% per i Clienti che acquistano il Supporto Premium	2%
< 99,0% se il Supporto Premium non viene acquistato	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p>43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni</p> <p>- 500 minuti di Tempo di Fermo</p> <p>= 42.700 minuti</p> <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> <p>43.200 minuti totali</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale</p> </div> </div>
--

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: "Verifica"; "Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Siti e Servizi di Terze Parti"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: