

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

IBM Emptoris Program 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/slabd.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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement 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.

Per gli scopi di questi servizi IBM SaaS, una titolarità è specifica per ciascun Utente Autorizzato e non può essere condivisa né può essere riassegnata, tranne nel caso di trasferimento permanente della titolarità Utente Autorizzato ad un'altra persona.

- 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 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale 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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
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 del 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 Program Management on Cloud Essential o IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support. Gli abbonati IBM Emptoris Program 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'ambiente 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 IBM SaaS di IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Titolarità non richieste

Gli utenti amministrativi sono inclusi nell'offerta IBM SaaS. Il Cliente non dovrà ottenere le titolarità Utente Autorizzato per gli utenti amministrativi dei servizi IBM SaaS. Un utente con funzioni amministrative è

autorizzato ad impostare le autorizzazioni per i dati e le applicazioni relative al ruolo/gruppo 'spend', modificare le proprietà delle applicazioni, configurare le dimensioni, le misure e gli attributi e configurare gli utenti interni ed esterni della piattaforma di gestione della fornitura strategica, le organizzazioni, le origini dati, i gruppi, i ruoli, i flussi di lavoro, le categorie e la lista dei fornitori principali.

Appendice A

1. Descrizione dell'offerta IBM SaaS

L'offerta IBM Emptoris Program Management on Cloud offre agli utenti finali la capacità di guadagnare la visibilità del programma in tempo reale e gestire attivamente una varietà di attività di gestione del programma. Moduli e flussi di lavoro configurabili consentono agli utenti finali di indirizzare e gestire le attività principali del programma. L'offerta IBM SaaS consente agli utenti finali di monitorare, misurare e tenere traccia in modo proattivo dei risparmi e degli obiettivi del programma tramite i dashboard e le funzionalità di report. Questa offerta include quanto segue:

- a. **Gestione delle attività**
Funzionalità per creare attività, assegnare ruoli, stabilire avvisi e notifiche, nonché il collegamento ai progetti parent. Gli utenti possono creare inoltre le milestone dell'attività collegandole agli eventi e ai contratti di sourcing correlati. Gli stati basati sulle regole offrono l'aggiornamento delle attività e consentono di comprendere se un progetto sta rispettando o meno le scadenze riguardanti il completamento;
- b. **Gestione del programma e del progetto**
Le funzionalità di gestione del programma e del progetto consentono agli utenti di sfruttare i modelli per creare progetti composti da più compiti e assegnare team e risorse a quei progetti. Gli utenti possono monitorare progetti e programmi e ottenere visibilità dei problemi e degli "indicatori di colore rosso", nonché tenere traccia dei risparmi per progetto o programma;
- c. **Dashboard e report**
Fornisce visibilità nelle iniziative di approvvigionamento in una sede centralizzata tramite dashboard personalizzati e report. Consente all'utente di tenere traccia dell'avanzamento e documentarlo in base alle attività o alle milestone;
- d. **Tracciamento dei risparmi**
Registra i risparmi conseguiti per ciascun progetto o attività ed esegue automaticamente il roll-up dei risparmi autorizzati per il livello del progetto e del programma. Fornisce le opzioni per stabilire i flussi di lavoro di autorizzazione per i programmi di risparmio e per la reportistica;
- e. **Tracciamento dei problemi**
Consente di tracciare i problemi ed i rischi che condizionano i flussi di lavoro, i programmi ed i progetti. Fornisce un approfondimento delle milestone principali man mano che vengono raggiunte e consente agli utenti di monitorare i colli di bottiglia. Regola automaticamente lo stato dell'attività in base alla gravità dei problemi/rischi e impedisce la chiusura delle attività con problemi aperti;
- f. **Gestione risorse**
Fornisce visibilità nell'utilizzo delle risorse e consente di tenere traccia delle attività assegnate e dei giorni di attività per ciascun utente. Documenta la durata media dell'attività, i completamenti e altri KPI (Key Performance Indicators);
- g. **Gestione del flusso di lavoro**
Consente agli utenti di creare i flussi di lavoro del processo utilizzando un modellatore grafico e assegna avvisi e notifiche;
- h. **Sicurezza**
Utilizza i limiti di sicurezza secondo il ruolo per ciascun programma, progetto, attività o milestone al fine di gestire i ruoli utente e gli accessi specifici;
- i. **Gestione richieste**
Consente agli utenti di creare richieste basate su moduli configurati. La Gestione delle richieste utilizza Gestione del Flusso di lavoro configurato per guidare e indirizzare le richieste ad utenti appropriati.

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. Funzionalità opzionali

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

I Clienti sono autorizzati ad accedere e fare ricerche nei repository di gestione dei programmi e di gestione delle richieste, visualizzare report, creare richieste, partecipare ai flussi di lavoro come 'approver' o 'router', ricevere e rispondere alle valutazioni, ricevere e rispondere alle attività e/o richieste, ricevere e aggiornare lo stato di un'attività assegnata e ricevere avvisi di rischio.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Questa offerta 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 aggiuntive o le estensioni per l'offerta IBM SaaS, utilizzando le API pubblicate.

3. Offerte per il Supporto Premium

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

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

IBM Emptoris Program 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.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Questa offerta include tutte le caratteristiche di IBM Emptoris Program 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.
- Installazione del Codice Personalizzato
IBM provvederà all'installazione del codice personalizzato creato dai servizi professionali IBM (in base ad un accordo separato tra le parti) come parte dei servizi IBM SaaS.
- 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 Program Management on Cloud Premier Premium Support.
- Codice esterno
Il Cliente deve sottoscrivere l'abbonamento a IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support al fine di avere risorse personalizzate installate nella piattaforma IBM SaaS come, ad esempio, le uscite utente, gli adattatori o altri processi esterni.

4. 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.

4.1 Impegni dei Servizi

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare una funzionalità di gestione delle richieste con i metadati del Cliente, il flusso di lavoro delle richieste e le notifiche associate per una tipologia di richieste. IBM condurrà un workshop di progettazione di 8 ore per affrontare i requisiti del Cliente ed i seguenti elementi di un tipo di richiesta: i requisiti dei metadati, i requisiti del flusso di lavoro, i requisiti delle notifiche, il ruolo utente, la progettazione della sicurezza e l'organizzazione da progettare per la richiesta ed i requisiti della reportistica. IBM fornirà fino a 16 ore di abilitazione dell'amministratore per la configurazione dei costrutti della richiesta e fino ad otto ore di sviluppo del contenuto della formazione degli utenti finali. IBM creerà un prototipo in un ambiente di non produzione basato sull'approccio di progettazione. IBM creerà una serie limitata di configurazioni nell'ambiente di produzione IBM SaaS per supportare l'abilitazione del team del Cliente al fine di completare l'attività di build. Includerà un tipo di richiesta, fino a 10 campi di metadati specifici del Cliente associati alla richiesta, fino a cinque flussi di lavoro per la richiesta, con 15 punti di decisione totali su tutti i flussi di lavoro, fino a tre notifiche per la richiesta e fino a due ruoli utenti con la configurazione della sicurezza in base ai requisiti del Cliente. IBM fornirà al Cliente il supporto per eseguire il test delle attività, incluso il tracciamento dei problemi software e la gestione delle escalation per i ticket di assistenza IBM di severità 1. 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.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM fornirà i servizi per configurare un ulteriore tipo di Richiesta nei servizi IBM SaaS in base alla fornitura di IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. The IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

I servizi IBM per implementare una funzionalità di gestione progetti con i metadati del Cliente, il flusso di lavoro del progetto e le notifiche associate per un modello di progetto. IBM condurrà un workshop di progettazione di otto ore per affrontare i requisiti del Cliente e gli elementi di un modello di progetto: le attività del progetto, i requisiti dei metadati, i requisiti del flusso di lavoro, i requisiti delle notifiche per il progetto, il ruolo utente, la progettazione della sicurezza e l'organizzazione da progettare per il progetto ed i requisiti della reportistica per il progetto. IBM fornirà fino a 16 ore di abilitazione dell'Amministratore per la configurazione dei costrutti del progetto e fino ad otto ore di sviluppo del contenuto della formazione degli utenti finali. IBM creerà un prototipo in un ambiente di non produzione basato sull'approccio di progettazione. IBM creerà direttamente una serie limitata di configurazioni nell'ambiente di produzione IBM SaaS per supportare l'abilitazione del team del Cliente al fine di completare l'attività di build. Includerà un modello di progetto, fino a 10 campi di metadati specifici del Cliente associati al Progetto, fino a cinque flussi di lavoro per il progetto, con 15 punti di decisione totali su tutti i flussi di lavoro, fino a tre notifiche per il progetto e fino a due ruoli utenti con la configurazione della sicurezza in base ai requisiti del Cliente. IBM fornirà al Cliente il supporto per eseguire il test delle attività, incluso il tracciamento dei problemi software e la gestione delle escalation per i ticket di assistenza IBM di severità

1. 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.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM fornirà i servizi per configurare un ulteriore modello di progetto nei servizi IBM SaaS in base alla fornitura di IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

4.1.5 IBM Emptoris Program 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 nel corso della sessione di abilitazione. IBM condurrà un workshop di abilitazione per le funzioni di amministratore dei servizi IBM SaaS, inclusi i tipi di richieste e i modelli di progetto, con i metadati associati, il flusso di lavoro, i ruoli utente e la sicurezza, la reportistica e le funzioni di configurazione delle notifiche. Il workshop includerà anche una panoramica funzionale ed esercitazioni pratiche degli utenti del Cliente per familiarizzare con il software. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement o IBM Emptoris Program Management Project Manager 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") per i servizi IBM SaaS, come specificato nella PoE. 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

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.

Per il bundle di servizi IBM SaaS (singoli servizi IBM SaaS confezionati e venduti 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

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
---	---

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"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di Disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: