

## Descrizione dei Servizi Cloud IBM

### IBM Performance Management (SaaS)

La seguente Descrizione dei Servizi è inerente all'Ordine del Cliente:

#### 1. Descrizione dei Servizi Cloud

Negli Articoli da 1.1 a 1.3 riportati di seguito vengono descritte le offerte base che il Cliente può ordinare per utilizzare il Servizio Cloud. Le offerte che il Cliente ha ordinato sono specificate nel Documento d'Ordine del Cliente. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, la Documentazione d'Ordine sarà costituita dal Preventivo che IBM presenterà al Cliente e dalla PoE (Proof of Entitlement) che il Cliente riceverà da IBM, confermando che i Servizi Cloud sono stati forniti e definendo la data di inizio e fine del periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud.

##### 1.1 IBM Monitoring (SaaS)

I servizi IBM Monitoring (SaaS) forniscono il monitoraggio dell'esperienza dell'utente finale e delle risorse, per segnalare agli utenti i problemi con le applicazioni e aiutarli a risolverli rapidamente e in modo efficace.

Gli utenti Entry dispongono delle seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent, senza alcun intervento manuale, o quasi.
- Consente agli utenti di individuare l'esperienza effettiva dell'utente finale per l'applicazione, con i tempi di risposta suddivisi tra i componenti.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali delle condizioni in cui si trovano tutte le risorse monitorate.
- Consente agli utenti di creare e modificare le soglie affinché possano individuare i problemi mediante la visualizzazione dei relativi avvisi.

##### 1.2 IBM Application Diagnostics (SaaS)

I servizi IBM Application Diagnostics (SaaS) forniscono informazioni di diagnostica dettagliate, per individuare la radice dei problemi inerenti alle prestazioni dell'applicazione, affinché possano essere risolti rapidamente.

Gli utenti Diagnostics dispongono delle seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent, senza alcun intervento manuale, o quasi.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali dello stato in cui si trovano i propri server applicativi.
- Suddivide le prestazioni fino al livello di codice e include le informazioni diagnostiche rilevanti, come ad esempio la contestualizzazione dei dati e le tracce dello stack.

##### 1.3 IBM Application Performance Management (SaaS)

I servizi IBM Application Performance Management (SaaS) servono a documentare le esperienze dell'utente finale, a monitorare le risorse ed a tracciare le transazioni, fornendo agli utenti gli avvisi sui problemi relativi alle applicazioni, aiutando a risolverli rapidamente ed in modo efficace.

Gli utenti dispongono delle seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent, senza alcun intervento manuale, o quasi.
- Con la Traccia delle Transazioni, gli utenti possono identificare i colli di bottiglia nelle prestazioni delle applicazioni su tutti i browser monitorati, i server web ed i server delle applicazioni.
- Consente agli utenti di rilevare l'esperienza effettiva dell'utente finale rispetto all'applicazione, con i tempi di risposta degli utenti dei dispositivi mobili supportati e dei browser, per ciascun componente.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali delle condizioni in cui si trovano tutte le risorse monitorate.
- Consente agli utenti di creare e modificare le soglie affinché possano individuare i problemi mediante la visualizzazione dei relativi avvisi.
- Supporta la generazione automatica delle richieste di servizio per la risoluzione di un problema in IBM SmartCloud Control Desk, in base ad avvisi di IBM Application Performance Management (SaaS).
- Supporta l'integrazione degli eventi di IBM Application Performance Management (SaaS) in IBM Tivoli Netcool OMNibus.

## **2. Descrizione della Sicurezza**

IBM provvederà ad implementare e mantenere le prassi e le procedure descritte in questo paragrafo.

### **2.1 Policy della Sicurezza**

IBM mantiene le policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede la formazione delle persone che supportano i data center IBM in materia di privacy e sicurezza. IBM dispone di un team addetto alla sicurezza delle informazioni. Le policy e gli standard di sicurezza IBM vengono esaminati e rivalutati ogni anno. Gli incidenti inerenti alla sicurezza IBM sono gestiti in base a una procedura di risposta completa agli incidenti.

### **2.2 Controllo degli Accessi**

L'accesso ai dati del Cliente, se richiesto, è concesso soltanto dai rappresentanti autorizzati del Supporto IBM in base al principio di separazione dei ruoli. Il personale IBM utilizza un'autenticazione a due fattori per l'accesso all'host di amministrazione del "gateway" intermedio. Tutte le connessioni sono criptate durante l'accesso ai dati del client. Tutti gli accessi ai dati del client e il trasferimento dei dati all'interno o all'esterno dell'ambiente host sono registrati.

### **2.3 Integrità e Disponibilità del Servizio**

Le modifiche ai sistemi operativi e al software applicativo sono disciplinate dalla procedura di gestione delle modifiche di IBM. Anche le modifiche delle regole del firewall sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche ed esaminate dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora le risorse dei data center con frequenza h24 tutti i giorni della settimana. La scansione della vulnerabilità interna ed esterna è condotta periodicamente da amministratori autorizzati e da fornitori di terze parti per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi di individuazione dei malware (antivirus, individuazione e prevenzione delle intrusioni, scansione della vulnerabilità) sono attivi in tutti i data center IBM. I servizi dei data center IBM supportano svariati protocolli di distribuzione delle informazioni per la trasmissione dei dati sulle reti pubbliche. Sono inclusi, ad esempio, i protocolli HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e la VPN da sito a sito. I dati di backup destinati allo storage esterno al sito vengono criptati prima del trasporto.

### **2.4 Registrazione delle Attività**

IBM mantiene i log delle proprie attività riguardanti i sistemi, le applicazioni, i repository di dati, i dispositivi per il middleware e l'infrastruttura di rete che effettuano e sono configurati per la registrazione dei log. Per ridurre al minimo la possibilità di intromissioni e consentire l'analisi, il sistema di avvisi e la reportistica centralizzati e la registrazione delle attività vengono eseguiti in tempo reale nei repository centralizzati dei log. I dati sono firmati per prevenire le intromissioni. I log sono analizzati in tempo reale e tramite i report di analisi periodica per rilevare eventuali comportamenti anomali. Il personale addetto alle operazioni che viene allertato sulle anomalie si mette in contatto con uno specialista della sicurezza a chiamata, disponibile h24 tutti i giorni della settimana, quando richiesto.

## 2.5 Sicurezza fisica

IBM mantiene aggiornati costantemente gli standard per la sicurezza fisica, progettati per limitare l'accesso fisico non autorizzato ai data center IBM. Nei data center IBM esistono solo punti di accesso limitati che sono controllati da un'autenticazione a due fattori e monitorati da telecamere di sorveglianza. L'accesso è consentito solo al personale autorizzato dotato di accesso consentito. Il personale addetto alle operazioni verificherà l'approvazione e rilascerà un badge di accesso che autorizzerà l'accesso necessario. I dipendenti muniti di tali badge devono consegnare gli altri badge di accesso e possono soltanto possedere il badge di accesso al data center per la durata della loro attività. L'utilizzo dei badge è registrato. I visitatori non IBM vengono registrati quando entrano nella sede e scortati all'interno della sede. Le aree di consegna, le banchine di carico e altri punti della sede, dove persone non autorizzate possono avere accesso, sono controllati e isolati.

## 2.6 Conformità

IBM esamina la sicurezza e le attività inerenti alla privacy per la conformità ai requisiti aziendali di IBM. Le valutazioni e le verifiche sono condotte periodicamente da IBM per confermare la conformità alle proprie policy sulla sicurezza delle informazioni. Ogni anno i dipendenti IBM e i dipendenti dei fornitori partecipano alla formazione sulla sicurezza e sulla sensibilizzazione del personale. Ogni anno vengono riaffermati gli obiettivi e le responsabilità dell'attività svolta dal personale in merito al rispetto della condotta etica professionale, della riservatezza e agli obblighi di IBM sulla sicurezza.

## 3. Commitment del Livello di Servizio

IBM fornisce il seguente service level agreement ("SLA") per il Servizio Cloud. L'utente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per l'utente.

### 3.1 Definizioni

- a. "Contatto Autorizzato" sta ad indicare la persona che l'utente ha specificato a IBM come autorizzata ad inoltrare Richieste di Rimedio relative al presente SLA.
- b. "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto all'interno delle fatture future relative ai corrispettivi per la sottoscrizione al Servizio.
- c. "Richiesta" sta a indicare una richiesta inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM in conformità a questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- d. "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo del Servizio calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- e. "Cliente" sta ad indicare una persona giuridica che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che possiede titolarità per l'utilizzo del Servizio al momento dell'invio di una Richiesta e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto con IBM per il Servizio.
- f. "Tempo di Fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'operatività del sistema di produzione per il Servizio e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:
  - Tempo di Fermo di sistema pianificato
  - Forza maggiore.
  - Problemi con le applicazioni, integrazioni, attrezzature o dati di un Cliente o di terze parti.
  - Atti oppure omissioni del Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
  - Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
  - La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.

- g. "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- h. "Forza Maggiore" indica eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.
- i. "Tempo di Fermo del sistema pianificato" indica un'interruzione pianificata, a scopo di manutenzione, del Servizio o per aggiornamenti del sistema come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quando si applica una release, una patch o hot fix.
- j. "Servizio" sta a indicare l'istanza di produzione dei servizi IBM Performance Management (SaaS) a cui si applica il presente SLA, come mostrato nella prima pagina di questa Descrizione del Servizio. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.
- k. "Livello di servizio" sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

### 3.2 Crediti di Disponibilità

- a. Per avere diritto ad inoltrare una Richiesta di Rimedio, l'utente deve aver registrato un ticket di assistenza per ciascun Evento con l'help desk dell'IBM Customer Support per il Servizio applicabile, nel rispetto della procedura IBM relativa alla notifica dei problemi per cui è necessaria assistenza, di Severità 1. Si devono fornire tutte le informazioni dettagliate necessarie sull'Evento, incluso il momento in cui si è verificato per la prima volta l'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento nella misura in cui viene richiesto per i ticket di assistenza di Severità 1. Tale ticket deve essere registrato entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l'utente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio.
- b. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per un Credito di Disponibilità non oltre tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Richiesta.
- c. Il Contatto Autorizzato del Cliente deve fornire a IBM tutti i dettagli che verranno ragionevolmente richiesti per la Richiesta di Rimedio comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.
- d. IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui è stato interessato dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile corrispondente alla disponibilità combinata totale durante ciascun Mese Contrattuale, in base alla seguente tabella. IBM non sarà responsabile per più Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- e. Per i Servizi in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per i Servizi in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio. È possibile inoltrare soltanto Richieste inerenti ad un singolo Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale e IBM non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.
- f. I Crediti totali di disponibilità riconosciuti rispetto ad un mese contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il 10 per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.
- g. IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Richieste di Rimedio sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM che prevarranno nel caso di conflitto con i dati nei record dell'utente.
- h. I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL'UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI RICHIESTA DI RIMEDIO RELATIVA AI LIVELLI DI SERVIZI.

### 3.3 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio durante un Mese Contrattuale

Disponibilità (durante un mese contrattuale)	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
Meno del 99,8%	2%
Meno del 98,8%	5%
Meno del 95,0%	10%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 432 minuti totali di tempo di fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di fermo di 432 minuti = 42.768 minuti	= 2% Credito di disponibilità per il 99.0% Disponibilità durante il Mese Contrattuale
43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	

### 3.4 Esclusioni

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Istanze di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, formazione, Q&A, o sviluppo.
- Richieste avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- I servizi, i programmi, il software di abilitazione (prerequisiti software) o gli agent in esecuzione sui sistemi client o i sistemi forniti da terze parti
- Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di Utilizzo, Acceptable Use Policy o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.

## 4. Informazioni sulla Titolarità e sulla Fatturazione

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le offerte del Servizio Cloud sono vendute in base al seguente calcolo:

- Media dei Server Virtuali Gestiti è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un server è costituito da unità di elaborazione fisica, dalla memoria e dalle funzionalità di input/output ed esegue procedure, comandi, o le applicazioni richiesti per uno o più utenti, oppure per dispositivi client. Quando vengono utilizzati i rack, i blade enclosure o altre attrezzature analoghe, ciascun dispositivo fisico separabile (ad esempio, un dispositivo blade o montato su rack) che abbia i componenti richiesti, è considerato esso stesso un server separato. Un Server Virtuale è un computer virtuale creato dal partizionamento delle risorse disponibili su un server fisico o un server fisico non partizionato. È necessario ottenere titolarità per la Media dei Server Virtuali Gestiti sufficienti a coprire il numero medio di Server Virtuali gestiti dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.

### 4.2 Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per il Servizio Cloud è specificato nel Documento d'Ordine.

### 4.3 Corrispettivi mensili parziali

Il Corrispettivo mensile parziale è una tariffa giornaliera distribuita proporzionalmente. I Corrispettivi mensili parziali sono calcolati in base ai giorni rimasti del mese parziale, iniziando dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso all'offerta del Servizio Cloud.

### 4.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE inclusa nel Documento d'Ordine, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

## 5. Opzioni di Durata e Rinnovo

### 5.1 Durata

La durata del Servizio Cloud ha inizio a partire dalla data in cui IBM comunica al Cliente che ha accesso al Servizio Cloud, come descritto nel Documento d'Ordine. La sezione della PoE del Documento d'Ordine confermerà la data esatta di inizio e fine del periodo della Durata Contrattuale. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata Contrattuale contattando IBM o il Business Partner IBM del Cliente. IBM confermerà il livello di utilizzo incrementato nel Documento d'Ordine.

### 5.2 Opzioni di Rinnovo della Durata contrattuale dei Servizi Cloud

Nella Documentazione d'Ordine sarà stabilito se il Servizio Cloud sarà rinnovato alla fine del periodo della Durata contrattuale, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

#### 5.2.1 Rinnovo Automatico

Se la Documentazione d'Ordine del Cliente indica che il rinnovo dei servizi del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Servizio Cloud in scadenza, inoltrando una comunicazione scritta di recesso almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo di durata contrattuale stabilita nella Documentazione d'Ordine. Se IBM o il Business Partner IBM del Cliente non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il periodo di abbonamento verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine, come stabilito nella PoE.

#### 5.2.2 Fatturazione Continuativa

Quando nel Documento d'Ordine è indicato che la fatturazione del Cliente è continua, il Cliente continuerà ad aver accesso al Servizio Cloud oltre la durata stabilita ed il relativo utilizzo gli verrà fatturato senza interruzioni. Per sospendere l'utilizzo del Servizio Cloud e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner del Cliente un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso al Servizio Cloud. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

#### 5.2.3 Rinnovo su richiesta

Se nel Documento d'Ordine è indicato che il tipo di rinnovo per il Cliente è "a termine", il Servizio Cloud terminerà alla fine del periodo della Durata Contrattuale e l'accesso del Cliente al Servizio Cloud verrà disabilitato. Per continuare ad utilizzare il Servizio Cloud oltre la data di fine, il Cliente dovrà effettuare un Ordine rivolgendosi al rappresentante commerciale IBM o al Business Partner IBM, per acquistare un nuovo periodo di abbonamento.

## 6. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud è disponibile durante il periodo di abbonamento.

**I periodi del Supporto mediante Email & del Supporto in base agli Orari Operativi del Portale SaaS sono i seguenti:**

dalle 0:00 alle 11:59 del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

Linea Diretta del Supporto: 1-855-221-1166 negli U.S.A.

Email: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema:**

Il Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzione dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> 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	<b>Impatto aziendale minimo:</b> Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 7. Certificazione Safe Harbor

IBM, al momento, non ha ancora determinato la conformità di questo Servizio Cloud alle direttive 'US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks'.

## 8. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Questa offerta di Servizio Cloud potrebbe includere Software di Abilitazione. Il Cliente può utilizzare il Software di Abilitazione solo in associazione all'utilizzo del Servizio Cloud per tutto il periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud. Nel caso in cui il Software di Abilitazione contenga codice di esempio, il Cliente ha un ulteriore diritto di creare opere derivate dal codice di esempio e di utilizzarle in modo conforme a tale concessione. Il Software di Abilitazione è fornito in base alle condizioni dello SLA, se presente, come componente del Servizio Cloud, ed è soggetto a qualsiasi accordo di licenza applicabile.

La presente offerta del Servizio Cloud include il seguente software di Abilitazione fornito da IBM: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNIBus e Response Time Monitoring Agent. In futuro, potranno essere aggiunti ulteriori agent che saranno coperti dal presente Accordo.

Per le offerte IBM SaaS indicate come "Step-up per Clienti esistenti" ("Step-up SaaS"), il seguente software di abilitazione è fornito da IBM: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

## 9. Ulteriori Informazioni

### 9.1 Limitazioni per i servizi Step up

Per le offerte IBM SaaS indicate come "Step-up per Clienti esistenti" ("Step-up SaaS"), è necessario che il Cliente abbia prima acquistato le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM come indicato nel nome dell'offerta Step-up SaaS. Ad esempio, il Cliente che acquista i servizi 'IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers' deve avere le titolarità di licenza per il programma IBM associato di IBM Tivoli Monitoring. Le titolarità del Cliente per i servizi Step-up SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato.

Quando si acquistano i servizi Step-up SaaS, il Cliente non può utilizzare le stesse titolarità della licenza per il programma IBM associato all'interno dell'ambiente installato presso la sede del Cliente, così come avviene con le titolarità per i servizi Step-up SaaS. Ad esempio, se il Cliente ha 23 titolarità 'Managed Virtual Server' per il programma IBM associato e decide di acquistare 10 titolarità 'Average Managed Virtual Server' per i Servizi Step-up SaaS, il Cliente può monitorare 10 'Average Managed Virtual Server' dei Servizi Step-up SaaS dall'ambiente IBM SaaS e 13 'Managed Virtual Server' dal software installato presso la sede.

I servizi Step-up SaaS non includono l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquisito (1) le titolarità di licenza applicabili e (2) l'Abbonamento e il Supporto per uno o più programmi IBM associati. Durante il Periodo di Abbonamento dei servizi Step-up SaaS, il Cliente deve mantenere l'Abbonamento e il Supporto attuali per le titolarità del programma IBM utilizzato, oltre alle titolarità per i servizi Step-up SaaS. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo di uno o più programmi IBM

associati, o l'Abbonamento e il Supporto del Cliente per uno o più programmi IBM associati, siano terminati, cesserà anche il diritto all'utilizzo dei servizi Step-Up SaaS da parte del Cliente.

## 9.2 Sedi dei benefit derivati

Quando applicabile, le imposte vengono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai Servizi Cloud. IBM applicherà le tasse e imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede aziendale principale durante la compilazione dell'ordine del Servizio Cloud, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di disponibilità"; "Rinnovo Automatico"; "Fatturazione Continuativa"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: