

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

---

## IBM Connections 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 Condizioni di Utilizzo IBM- Condizioni Generali ("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, quando applicabili, e complessivamente costituiscono 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 Connections Cloud Advanced Support
- IBM Connections Cloud Premier Support
- IBM Connections Compliance Entry for Mail
- IBM Connections Compliance for Mail IBM Connections Meetings Audio Cloud
- IBM Connections Social Cloud
- IBM Connections Social Cloud Step Up
- IBM Connections Files Cloud
- IBM Connections Docs Cloud
- IBM Connections Cloud S1
- IBM Connections Cloud S2
- IBM Connections Cloud S2 for Enterprise Deployment
- IBM Connections Cloud S2 Enterprise Deployment Step Up
- IBM Web Mail Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment
- IBM Connections Meetings Cloud Enterprise Deployment Step Up
- IBM Connections Meetings Cloud up to 14 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 199 Attendees
- IBM Connections Meetings Cloud up to 999 Attendees
- IBM Connections Chat Cloud
- IBM SmartCloud Notes
- IBM Notes (client download for use with IBM SmartCloud Notes)
- IBM SmartCloud Notes Step-Up
- IBM SmartCloud Notes Traveler Services
- IBM SmartCloud Notes Entry
- IBM SmartCloud Plus
- IBM Verse
- IBM Mail Dual Entitlement
- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1
- IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

## 2. Calcolo dei Corrispettivi

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

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

## 3. Corrispettivi e Fatturazione

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

### 3.1 Setup

I corrispettivi di setup saranno specificati nel Documento d'Ordine.

### 3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

### 3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

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

### 3.4 Corrispettivi 'Pay Per Use'

I corrispettivi 'Pay Per Use' saranno specificati in un Documento d'Ordine. Al Cliente sarà inviata la fattura in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

## 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 45 (quarantacinque) 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 recesso almeno 45 (quarantacinque) giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 45 (quarantacinque) giorni.

## 5. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per IBM SaaS è compreso nel Periodo di Abbonamento. Le opzioni del supporto tecnico sono descritte in dettaglio all'indirizzo <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

### Articoli non coperti da Supporto tecnico

Il supporto tecnico non comprende assistenza per:

- la progettazione e lo sviluppo di applicazioni;

- b. problemi generati dall'utilizzo da parte di un Cliente dei servizi IBM SaaS in un ambiente operativo diverso da quello specificato; oppure
- c. assistenza con prodotti e servizi di un Cliente o di terze parti o problemi sollevati dall'uso dei servizi IBM SaaS con prodotti o servizi di un Cliente o di terze parti.

## 6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

### 6.1 Offerte Dual Entitlement

Se l'offerta IBM SaaS è designata come "Dual Entitlement", il Cliente riceverà la titolarità per l'utilizzo dei servizi IBM SaaS, i Programmi IBM identificati nell'articolo relativo alla descrizione dei servizi delle presenti ToU da utilizzare nell'ambiente scelto dal Cliente nonché il diritto di utilizzare e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma per i Programmi identificati. Il Cliente potrà utilizzare i Programmi identificati e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma fintantoché il Cliente continui ad avere l'abbonamento ai servizi IBM SaaS.

L'utilizzo di un'offerta IBM SaaS Dual Entitlement è soggetta alle seguenti condizioni e limitazioni:

- a. I Programmi utilizzati dal Cliente sono forniti su licenza in base alle condizioni dell'Accordo International Program License e delle Informazioni di Licenza (License Information, LI) inclusi nei Programmi.
- b. Il Cliente può utilizzare i Programmi e il supporto tecnico nonché gli aggiornamenti dei Programmi forniti da un'offerta Dual Entitlement soggetta alle condizioni applicabili dell'Accordo IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09), come indicato di seguito:
  - (1) i primi tre paragrafi dell'*Articolo 3 – Programmi, Supporto e Sottoscrizione del software IBM*; e
  - (2) i paragrafi tre e quattro dell'*Articolo 3.8 – Supporto e Sottoscrizione del software IBM ("S&S")*.
- c. Quando l'abbonamento del Cliente ai servizi IBM SaaS termina, egli deve rimuovere tutti i Programmi forniti con l'offerta Dual Entitlement dai propri sistemi e distruggerne tutte le copie.
- d. L'utilizzo da parte del Cliente della quantità totale acquistata di un'offerta Dual Entitlement dei servizi IBM SaaS può essere suddivisa tra l'utilizzo dei servizi IBM SaaS forniti dall'offerta Dual Entitlement. L'utilizzo da parte del Cliente non potrà mai superare il numero totale di titolarità acquistate, così come specificato nella PoE del Cliente. I corrispettivi di sovrapprezzo saranno applicati come specificato nel Documento d'Ordine qualora il Cliente dovesse superare la titolarità dichiarata nella PoE. Per le offerte Dual Entitlement che includono IBM Domino Enterprise Server, il Cliente può implementare un numero illimitato di Server IBM Domino Enterprise per supportare la fornitura delle applicazioni Domino in sede senza alcun onere aggiuntivo. Se il Cliente ha acquistato precedentemente le licenze CEO con il diritto di utilizzare uno o più dei Programmi forniti dall'offerta Dual Entitlement, durante la sottoscrizione dell'abbonamento ai servizi IBM SaaS acquistati utilizzando le offerte Dual Entitlement, la quantità di titolarità designata nella PoE del Cliente sarà conteggiata rispetto alla necessità del Cliente di mantenere una quantità sufficiente di licenze CEO per tutti gli Utenti CEO applicabili all'interno del Gruppo Aziendale del Cliente, così come dichiarato nel primo paragrafo dell'*Articolo 3.7 – Categorie di Prodotti CEO* dell'Accordo IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09).
- e. Se il Cliente ha attivato l'offerta S&S per le licenze dei Programmi acquistati in precedenza e i Programmi sono gli stessi identificati nell'articolo della descrizione dei servizi delle presenti ToU, IBM accetta di fornire al Cliente i servizi S&S continuativamente senza oneri aggiuntivi per una quantità che non dovrà superare il numero equivalente di licenze di Programmi come titolarità IBM SaaS, in base alle condizioni dell'Accordo applicabile per quelle licenze, per la durata dell'abbonamento del Cliente all'offerta IBM SaaS Dual Entitlement.

Se la quantità di titolarità per l'offerta Dual Entitlement è inferiore a tutte le licenze di Programma del Cliente per ciascuno dei suddetti Programmi, il Cliente dovrà rinnovare i servizi S&S per le licenze di Programma rimanenti.

Se il Cliente sceglie di continuare ad utilizzare in tutto o in parte le proprie licenze di Programma acquistate precedentemente, per le quali i canoni dei servizi S&S non sono stati addebitati in seguito al termine dell'abbonamento all'offerta Dual Entitlement, il Cliente può ripristinare i propri servizi S&S per i Programmi acquistati precedentemente ordinando e pagando la Riattivazione dei servizi Software Subscription and Support.

## 6.2 Ulteriori limitazioni

In aggiunta alle limitazioni contenute nell'Accordo, il Cliente non può:

- a. utilizzare i servizi IBM SaaS su base "pass-through" per ottenere una collaborazione tra gli utenti ospiti esterni senza la partecipazione attiva del Cliente.

## 6.3 Condizioni di titolarità di IBM SmartCloud Notes

L'utilizzo di IBM SmartCloud Notes da parte del Cliente è soggetto al conseguimento di una delle seguenti titolarità:

- a. Una PoE (Proof of Entitlement) per IBM SmartCloud Notes o IBM Connections Cloud S1; oppure
- b. Una PoE (Proof of Entitlement) per IBM SmartCloud Notes Step Up, IBM Connections Cloud S1 Step Up, o IBM SmartCloud con Notes Step-up e Connections; e
- c. Una PoE (Proof of Entitlement) e l'Abbonamento e Supporto attivoper ciascun Utente Autorizzato per uno dei seguenti programmi: IBM Domino Enterprise Client Access o IBM Domino MessagingClient Access o IBM Domino Messaging Express o IBM Domino Collaboration Express.

## 6.4 Avviso riguardante i Meeting

IBM CONNECTIONS MEETINGS CLOUD E IBM CONNECTIONS CLOUD S2 POSSONO PERMETTERE AD UN UTENTE IBM SAAS DI REGISTRARE LE RIUNIONI. LE LEGGI APPLICABILI DA ALCUNI ORDINAMENTI POSSONO RICHIEDERE IL CONSENSO DI TALI SOGGETTI PRIMA DI REGISTRARE LE LORO COMUNICAZIONI. Il Cliente garantirà che gli Utenti IBM SaaS ottengano tutti i consensi necessari e facciano tutte le dichiarazioni necessarie prima di registrare le riunioni.

## 6.5 Avviso riguardante il filtraggio dei contenuti

IBM SmartCloud Notes e IBM Web Mail Cloud utilizzano strumenti per monitorare IBM SaaS, individuare spam ed attacchi di virus ed applicare misure di tecnologie standard di settore e proprietarie per bloccare o filtrare Contenuti che risultano essere non richiesti, indesiderati e/o dannosi. IBM si riserva il diritto (ma non avrà alcun obbligo) di bloccare le comunicazioni di altri enti su Internet, visionare in anticipo, revisionare, contrassegnare, filtrare, modificare, rifiutare o eliminare alcuni o tutto il Contenuto. Questi strumenti saranno impiegati per il dominio del Cliente solo quando: 1) il Cliente richiede a IBM di attivare gli strumenti da tale dominio, e 2) il 50% degli utenti associati al dominio sono attivi nei servizi IBM SaaS.

## 6.6 Uso dell'Ospite

"Utente Ospite" è un Utente IBM SaaS autorizzato dal Cliente ad accedere ai servizi IBM SaaS per scambiare dati con il Cliente o utilizzare i servizi IBM SaaS per conto del Cliente. Tutti gli Utenti Ospiti devono essere Utenti Autorizzati. Agli Utenti Ospiti del Cliente può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM per l'accesso e l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Il Cliente è responsabile per tali Utenti 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 o b) qualsiasi uso improprio dei servizi IBM SaaS da parte degli Utenti Ospiti.

## 6.7 Limitazioni per i servizi Step up

Le offerte Step-up richiedono che il Cliente abbia prima acquistato le titolarità di licenza appropriate per il programma IBM associato. Le titolarità del Cliente per i servizi Step-up SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato.

I servizi Step-up SaaS non includono l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquistato (1) le titolarità di licenza applicabili e (2) l'Abbonamento e il Supporto per il programma IBM associato. Durante il Periodo di Abbonamento all'offerta 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 del programma IBM associato o il proprio Abbonamento e Supporto per il programma IBM associato siano terminati, cesserà anche il diritto all'utilizzo dei servizi Step-Up SaaS da parte del Cliente.

## 6.8 Connessioni Oracle applicabili a Connections Docs e Connections Meetings

IBM SaaS comprende una tecnologia di filtraggio e visualizzazione dei documenti, denominata Outside In, (di seguito "Outside In Technology") fornita da Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Il termine "Outside In Technology" include qualsiasi tecnologia concessa in licenza a Oracle dai relativi fornitori. Nelle presenti Condizioni di Utilizzo e nell'accordo a cui le condizioni di tale Descrizione sono soggette, il termine

"Fornitore IBM" includerà Oracle e i relativi fornitori. Oltre ai termini e alle condizioni delle presenti TOU e dell'accordo a cui esse sono soggette, per utilizzare Outside In Technology, il Cliente deve accettare, specificamente, quanto segue: (1) Oracle USA, Inc. è un beneficiario di terze parti delle presenti Condizioni di Utilizzo e dell'accordo a cui esse sono soggette, (2) il Cliente può trasferire abbonamenti ai servizi IBM SaaS solo informando IBM anticipatamente per iscritto e in conformità con i termini delle Condizioni di Utilizzo e all'accordo a cui esse sono soggette, (3) il Cliente non può pubblicare i risultati dei test di benchmark eseguiti su Outside In Technology senza previa autorizzazione scritta, (4) IBM può informare i fornitori IBM dei risultati di verifica della conformità relativi alle componenti dei fornitori IBM, (5) nella misura consentita dalla normativa applicabile, lo Uniform Computer Information Transactions Act non è applicabile.

## **6.9 Utilizzo vietato**

Uso non ad Alto Rischio: il Cliente non può utilizzare IBM SaaS in alcuna applicazione o situazione in cui il guasto di IBM SaaS potrebbe determinare il decesso o lesioni gravi a persone, o gravi danni ambientali o fisici ("Utilizzo ad Alto Rischio"). Esempi di Utilizzo ad Alto Rischio includono, ma non sono limitati a: aerei o altri mezzi di trasporto di persone, impianti nucleari o chimici, sistemi di supporto vitale, apparecchiature medicali impiantabili, veicoli a motore o sistemi di armamento. L'Uso ad Alto Rischio non include l'utilizzo di IBM SaaS per scopi amministrativi, per memorizzare dati di configurazione, strumenti di engineering e/o configurazione, o altre applicazioni di non controllo, il cui guasto non determinerebbe il decesso, danni a persone o gravi lesioni o danni ambientali. Tali applicazioni di non controllo possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non possono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.

## **6.10 Informazioni sul Profilo Utente IBM SaaS**

Insieme all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, il Cliente può configurare i servizi IBM SaaS affinché i nomi degli Utenti SaaS della loro azienda siano visibili da altri clienti SaaS.

Se il Cliente accetta questa impostazione, il Cliente accetta e riconosce che: (i) i nomi, i titoli dell'utente IBM SaaS, nonché i nomi e le fotografie dell'azienda possono essere pubblicati da un utente IBM SaaS all'interno di un profilo ("Profilo") e che il Profilo può essere visualizzato da altri utenti IBM SaaS all'interno dell'organizzazione del Cliente o all'interno della piattaforma SaaS e (ii) in qualsiasi momento il Cliente può richiedere che un Profilo Utente IBM SaaS sia modificato o eliminato da IBM SaaS, ma che tali operazioni potrebbero impedire l'accesso ai servizi IBM SaaS.

## **6.11 Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi**

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

## **6.12 Cookie del Servizio**

Il Cliente riconosce che i servizi IBM SaaS utilizzano i cookies che si trovano sui computer dell'Utente esclusivamente per facilitare l'autenticazione permanente delle sessioni e la selezione del percorso dei servizi per gli Utenti. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le 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 alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

## **6.13 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.

#### **6.14 Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria**

Questa offerta IBM SaaS non è progettata in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti regolati dalla normativa vigente come, ad esempio, dati personali o dati personali sensibili. 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.

Questa offerta IBM SaaS è inclusa nella certificazione dello Scudo di Protezione dei Dati (Privacy Shield) di IBM quando il Cliente sceglie di ospitare i servizi IBM SaaS in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM sullo Scudo di Protezione dei Dati (Privacy Shield Privacy Policy), disponibile alla pagina web [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

# Condizioni di Utilizzo, IBM (Terms of Use, ToU) – Specifiche dei servizi IBM SaaS

## Appendice A

### 1. Offerte

IBM offre questi servizi nei piani preconfezionati, come servizi autonomo come servizi aggiuntivi.

#### 1.1 Offerta del pacchetto IBM SaaS

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, applicazioni per Dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, applicazioni per dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti

#### 1.2 Offerte di IBM SaaS Autonomo

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Supporto Avanzato per Connections Cloud
- Connections Cloud Premier Support

#### 1.3 Servizi aggiuntivi per l'Offerta IBM SaaS

	Cloud S1	Cloud S2	Social	File	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
<b>Connections Docs</b>	✓	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D
<b>Connections Meetings Audio</b>	•	•	N/D	N/D	•	N/D	N/D	N/D
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	N/D	N/D	N/D	N/D	✓	•	•
<b>Connections Compliance Entry for Mail</b>	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
<b>Connections Compliance for Mail</b>	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
<b>Additional Collaboration Storage</b>	•	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D

- ✓ Incluso
- Disponibile
- N/D Non disponibile

## **1.4 Offerte Dual Entitlement**

### **1.4.1 IBM Mail Dual Entitlement**

- Abbonamento a IBM Verse
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

### **1.4.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications**

- Abbonamento a IBM Verse
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

### **1.4.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1**

- Abbonamento a Connections Cloud S1
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

### **1.4.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration**

- Abbonamento a Connections Cloud S1
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

## **1.5 IBM Connections Cloud S1**

- Tutte le funzionalità di Connections Cloud S2
- Tutte le funzionalità di Connections Docs Cloud
- Tutte le funzionalità di IBM Verse
- Tutte le funzionalità di SmartCloud Notes
- Tutte le funzionalità di SmartCloud Notes Traveler

## **1.6 IBM Connections Cloud S2**

- Tutte le funzioni di Connections Social
- Tutte le funzionalità di Connections Meetings Cloud (enterprise deployment)

## **1.7 IBM Connections Social Cloud**

- Social Dashboard - Un'unica vista della rete aziendale sociale del Cliente, con accesso alle applicazioni ed alle riunioni oltre alla vista degli eventi e del contenuto per accedere agli elementi del lavoro in corso, ai forum del supporto, alle informazioni sul profilo e sullo storage.
- Persone - Gestire il profilo ed i contatti del Cliente attraverso la propria rete aziendale all'interno e all'esterno della propria organizzazione.
- Archiviazione e condivisione dei file - La capacità di caricare e archiviare file in una libreria centralizzata in cui l'accesso ai file può essere controllato rendendolo privato o condividendolo con i singoli utenti o i gruppi, in lettura o in scrittura. Vengono fornite le informazioni sui file come ad esempio gli aggiornamenti, la cronologia delle versioni, i commenti, la cronologia dei download, l'utilizzo dei tag ed il check-in/check-out dei file. È possibile scaricare i plug-in per supportare il trasferimento file da desktop a cloud. Include 1TB di storage.
- Comunità, Blog e Wiki - La capacità di lavorare insieme alle persone condividendo file, attività e bookmark, consentendo di creare e condividere nuove comunità con autorizzazioni personalizzate, eseguire ricerche di contenuto tra le comunità, inviare email alla comunità, creare e gestire sondaggi sulla comunità, creare wiki, blog, blog di ideazione e forum di discussione.
- Attività - Uno spazio per i team destinato ad attività come ad esempio il monitoraggio delle cose da fare, le informazioni e le azioni inerenti ad un argomento o una riunione.
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto.
- Applicazioni mobili per IBM Connections e IBM Sametime



- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la collaborazione sociale del servizio.

## 1.8 IBM Connections Files Cloud

La capacità di caricare e archiviare i file in una libreria centralizzata in cui l'accesso ai file può essere controllato rendendolo privato o condividendolo con singole persone o con i gruppi, in lettura o in scrittura. Il Cliente può gestire i propri profili e contatti attraverso la propria rete aziendale e invitare ospiti per visualizzare o lavorare sui contenuti condivisi. I plug-in sono disponibili per consentire al Cliente di trasferire file dal desktop al cloud e le app per dispositivi mobili consentono al Cliente di accedere dai dispositivi mobili. I file sono sincronizzati su ciascun desktop dell'utente e sui dispositivi mobili. Include 1TB di storage.

## 1.9 IBM Connections Meetings Cloud

Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Questo servizio può essere acquistato per ospitare riunioni fino a 14 partecipanti, fino a 199 fino a 999 presenze. È inoltre disponibile per l'acquisto come Enterprise Deployment dove i partecipanti interni hanno un abbonamento al servizio. In tutte le riunioni è consentita la partecipazione di persone esterne alla propria azienda, senza alcuna limitazione.

## 1.10 IBM Connections Chat Cloud

Messaggistica istantanea con elenco contatti, presenza, chiamate audio video "point-to-point", accessibile tramite browser, Client Notes incorporato, client autonomo o applicazione per dispositivi mobili.

## 1.11 IBM Verse

- Posta elettronica basata su Web, calendario e informazioni di contatto all'interno del cloud, inclusi il tracciamento delle operazioni che necessitano di attenzione, l'identificazione di persone e contenuti importanti in base all'analisi, ricerca approfondita, anteprima in linea degli allegati e file delle Connessioni, servizi del team di analisi, supporto per i thread della posta elettronica, e titolarità per il client IBM Notes (include il download del software).
- 50 gigabyte di storage per le caselle di posta allocati per ciascun utente IBM SaaS
- Protezione anti-virus e da spam
- Messaggistica istantanea integrata
- Capacità di caricare, memorizzare e condividere file personali
- Storage di 30 gigabyte di File Personali
- Pubblicare e visualizzare gli aggiornamenti dello stato.
- Creare il profilo e lavorare con i profili all'interno dell'organizzazione e della rete del Cliente.
- Applicazione per dispositivi mobile per Verse
- Accedere alla posta elettronica tramite IBM Verse o l'esperienza web di SmartCloud Notes
- Include una titolarità per IBM Domino Enterprise Client Access per ciascun utente Verse. Ciò consente agli utenti del client IBM Notes di accedere alle applicazioni IBM Verse, IBM SmartCloud Notes e IBM Domino in sede.
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
  - Pass Through Server
  - Directory Synchronization
  - Room & Reservations
  - Mail Routing
  - Le applicazioni di terzi usate esclusivamente per gli scopi della posta (ad esempio, antivirus, antispam, protezione dalla perdita dei dati, protezione avanzata dalle minacce, archiviazione/conformità).
  - Posta nei database
  - Caselle di posta condivise

- Traveler
- Qualsiasi altro utilizzo di Domino Enterprise Server da parte del Cliente richiederà titolarità acquistate separatamente.
- Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco.

### 1.12 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes client (include il download del software) e la posta su web, il calendario e le informazioni di contatto nel cloud, inclusi il completamento automatico della digitazione degli indirizzi, le cartelle di posta personalizzate, la delega per la posta e il calendario. È possibile impostare l'account aziendale del Cliente in una configurazione con il solo servizio o ibrida (la configurazione ibrida si integra con l'ambiente Domino in sede).
- Messaggistica istantanea integrata
- Protezione anti-virus e da spam
- 50 gigabyte di storage per le caselle di posta allocati per ciascun utente IBM SaaS
- Include una titolarità per IBM Domino Enterprise Client Access per ciascun utente SmartCloud Notes. Ciò consente agli utenti di accedere alle applicazioni IBM SmartCloud Notes e IBM Domino attraverso il browser o il client IBM Notes in sede.
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
  - Pass Through Server
  - Directory Synchronization
  - Room & Reservations
  - Mail Routing
  - Le applicazioni di terzi usate esclusivamente per gli scopi della posta (ad esempio, antivirus, antispam, protezione dalla perdita dei dati, protezione avanzata dalle minacce, archiviazione/conformità).
  - Posta nei database
  - Caselle di posta condivise
  - Traveler
  - Qualsiasi altro utilizzo di Domino Enterprise Server da parte del Cliente richiederà titolarità acquistate separatamente.
- Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco.

### 1.13 IBM SmartCloud Notes Entry

- Accesso solo tramite browser web alla posta, al calendario e alle informazioni di contatto nel cloud, inclusi l'indirizzamento del completamento automatico della digitazione, le cartelle di posta personalizzate, la delega per la posta e il calendario.
- Casella di posta da 1 GB (standard, solo il modello di posta fornito dal servizio)
- Protezione anti-virus e da spam
- IBM SmartCloud Notes Entry non include l'accesso offline, l'accesso basato su IMAP, l'utilizzo del client IBM Notes o la possibilità di acquistare i servizi facoltativi per la migrazione della posta esistente nel servizio. Non consente agli abbonati di utilizzare i servizi Blackberry con il proprio account.
- Include una licenza a termine fisso per un utente IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry. Ciò consente agli utenti di accedere alle applicazioni IBM SmartCloud Notes e IBM Domino attraverso il browser in sede.
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
  - Pass Through Server

- Directory Synchronization
- Room & Reservations
- Mail Routing
- Le applicazioni di terzi usate esclusivamente per gli scopi della posta (ad esempio, antivirus, antispam, protezione dalla perdita dei dati, protezione avanzata dalle minacce, archiviazione/conformità).
- Posta nei database
- Caselle di posta condivise
- Traveler
- Qualsiasi altro utilizzo di Domino Enterprise Server da parte del Cliente richiederà titolarità acquistate separatamente.
- Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco.

#### **1.14 IBM Web Mail Cloud**

- Calendario, contatti e posta basati su web con la Casella di posta che contiene la vista dei messaggi, le cartelle create dal sistema e dall'utente, la capacità di trascinare e rilasciare i messaggi nelle cartelle. Supporto per i calendari aziendali e personali ed elenchi dei contatti.
- 25 gigabyte di storage per le caselle di posta assegnati a ciascun utente

#### **1.15 IBM Connections Cloud Advanced Support**

Un livello di supporto premium che include la gestione delle priorità ed una risposta più rapida ai problemi segnalati.

#### **1.16 IBM Connections Cloud Premier Support**

Tutte le funzionalità del Supporto 'Advanced' più un Premier Support Manager nella lingua locale, supporto proattivo e materiali da consegnare personalizzabili.

#### **1.17 IBM Cloud Migration Service for Notes**

Un setup una tantum in cui i servizi in remoto forniscono supporto per la migrazione di email, calendario e contatti Notes.

#### **1.18 IBM Connections Docs Cloud**

Elaborazione di documenti, editor di presentazioni e di fogli di calcolo con il supporto in tempo reale di co-editing, commenti e discussioni contestuali insieme alla gestione delle versioni dei file utilizzando IBM Connections Social Cloud.

#### **1.19 IBM Connections Meetings Audio Cloud**

Audio conferenza nelle riunioni web per VoIP, chiamate a pagamento e gratuite in cui tutti gli utenti possono chiamare tramite il computer o telefonicamente, ascoltare e parlare, registrare e ascoltare l'incontro. Un elenco di aree e dei paesi associati è disponibile qui: [https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling\\_Zone\\_Details\\_for\\_Connections\\_Cloud\\_Meetings](https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings). Il Cliente può abbonarsi a questo wiki per ricevere le notifiche di eventuali aggiornamenti.

#### **1.20 IBM SmartCloud Notes Traveler Services**

Distribuzione della posta, del calendario e dei contatti per i dispositivi mobili supportati. Supporto di tipo bidirezionale, push, manuale o sincronizzazione pianificata della posta, dei calendari e dei contatti elettronici per i dispositivi supportati.

#### **1.21 IBM Connections Compliance for Mail**

Le funzionalità Email archive e eDiscovery consentono ai Clienti di classificare, creare indici, eseguire ricerche e ripristinare per intero o in parte il contenuto della posta utilizzando un'interfaccia web con le policy di conservazione, gli obblighi di conservazione, la registrazione delle operazioni effettuate e lo storage illimitato.

## 1.22 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Le funzionalità Email archive e eDiscovery consentono ai Clienti di classificare, creare indici, eseguire ricerche e ripristinare per intero o in parte il contenuto della posta utilizzando un'interfaccia web con le politiche di conservazione, gli obblighi di conservazione, le registrazioni delle operazioni effettuate con 3GB di storage per ciascun utente, aggregato su tutta l'organizzazione del Cliente.

## 1.23 Additional Collaboration Storage

Storage di Collaborazione aggiuntivo.

## 1.24 Mobile

Le applicazioni mobili native sono disponibili nei rispettivi app store per IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## 2. Assistenza

I Servizi di Supporto Tecnico IBM Connections Cloud sono progettati per consentire agli utenti di ottenere il massimo dai servizi IBM SaaS. Questo supporto tecnico in remoto è inteso come supplemento al supporto e al personale amministrativo del Cliente, fornendo l'accesso agli esperti del supporto IBM per i problemi riguardanti i servizi IBM SaaS che il Cliente non è in grado di risolvere. L'accesso al Supporto Standard IBM Connections Cloud fa parte dei servizi IBM SaaS, come descritto in precedenza. L'accesso al Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud è disponibile come servizio autonomo pagando un costo aggiuntivo.

Il Supporto Tecnico Standard per IBM Connections Cloud include il supporto ai problemi di severità 1 ed alle procedure di escalation per altri tipi di severità.

Il Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud include il Supporto di Severità 1 ed alle procedure di escalation per altri tipi di severità con la gestione delle priorità e gli obiettivi di risposta più rapida oltre ad altri servizi di supporto.

Se il Cliente ha acquistato questi servizi Connections IBM SaaS tramite un rivenditore, le condizioni del supporto del Cliente possono variare - rivolgersi al proprio rivenditore per maggiori informazioni.

### 2.1 Responsabilità del Cliente

Il Cliente fornirà il Supporto di Primo Livello agli utenti finali. Questa responsabilità comporta un impegno commercialmente ragionevole a risolvere eventuali domande o problemi riguardanti i Servizi rilevati o segnalati al Cliente dai propri dipendenti o da terze parti.

Il Cliente designerà e consentirà agli Amministratori denominati di interagire con il supporto IBM. Gli Amministratori denominati saranno dipendenti o persone designate dal Cliente. Il Cliente garantirà che gli Amministratori denominati abbiano competenze avanzate sui servizi, le reti, i browser o sulle tecnologie client per IBM Connections Cloud. Gli Amministratori denominati avranno il ruolo di Amministratore o di Assistente dell'Amministratore nell'organizzazione dell'azienda per il servizio IBM SaaS.

Il Cliente deve designare un numero sufficiente di amministratori per fornire supporto agli utenti autorizzati. Il Cliente deve designare:

- a. Fino a 3 amministratori per un numero di utenti autorizzati compreso tra 1 e 1.000
- b. Fino a 6 amministratori per un numero di utenti autorizzati compreso tra 1.000 e 10.000
- c. 7 amministratori più 1 ogni 1.000 utenti autorizzati aggiuntivi

### 2.2 Responsabilità di IBM

IBM fornirà l'accesso per i servizi di Supporto di Escalation e l'accesso ai servizi per il Supporto di Severità 1 agli Amministratori denominati per IBM Connections Cloud del Cliente. Le informazioni di contatto e ulteriori informazioni sugli orari di disponibilità del supporto sono specificate nel sito web del supporto, alla pagina: <http://ibmcloud.com/social/support>.

#### 2.2.1 Supporto di Severità 1

Il team del supporto tecnico di IBM Connections Cloud sarà disponibile a ricevere le richieste inerenti al Supporto di Severità 1 su base 7/24. IBM si impegna a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per rispondere alle richieste di Supporto di Severità 1 entro due ore.

La Severità 1 è definita come un problema in cui:

- il Servizio non è disponibile per nessun Utente IBM SaaS; o
- una delle funzioni principali del Servizio non è utilizzabile da nessuno degli Utenti IBM SaaS; o
- una parte significativa degli Utenti IBM SaaS del Cliente non è in grado di utilizzare il Servizio, determinando un impatto critico nelle operazioni aziendali del Cliente.

La Severità 1 esclude l'indisponibilità del Servizio causata dai Tempi di Fermo pianificati o da problemi derivanti dalle applicazioni del Cliente o di terze parti, dalle apparecchiature o dai dati del Cliente.

### 2.2.2 Livello di Severità

Le definizioni dei livelli di severità insieme agli esempi sono disponibili nel wiki del Supporto Connections Cloud. L'ubicazione per la pubblicazione delle definizioni di gravità può cambiare nel tempo. Il livello di gravità sarà assegnato a tutte le richieste di servizio in base alle definizioni di gravità pubblicate.

### 2.2.3 Supporto di Escalation

IBM fornirà il Supporto di Escalation per i problemi riguardanti i servizi IBM Connections Cloud che gli Amministratori denominati dall'azienda del Cliente non sono in grado di risolvere.

### 2.2.4 Orari di contatto del Supporto

Gli obiettivi di risposta di IBM e gli orari di contatto del supporto variano in base alla gravità della richiesta di Servizio ed al livello della titolarità del supporto.

- Gli orari di contatto del Supporto Standard per i problemi non di Severità 1 coprono gli orari aziendali prevalenti nel paese in cui è ubicata l'Azienda del Cliente, come definito sulla pagina del profilo delle Impostazioni dell'Account dell'Azienda per i servizi IBM SaaS del Cliente. Gli orari di contatto di ciascun paese sono attualmente pubblicati nella sezione Informazioni di contatto, alla pagina <http://IBMcloud.com/social/support>.
- Gli orari di contatto del Supporto Avanzato per i problemi non di Severità 1 sono dalla domenica al venerdì, dalle 20.00 alle 20.00, Eastern Time Zone degli Stati Uniti, esclusi i festivi.
- Gli orari di contatto del Supporto IBM per i problemi di Severità 1, sia per il Supporto Standard che per il Supporto Avanzato, sono 7x24x365.

### 2.2.5 Obiettivi di risposta del Supporto

L'obiettivo di IBM è fornire una risposta iniziale alla Richiesta di Servizio del Cliente nell'ambito degli obiettivi di risposta pubblicati. La nostra risposta può essere la conferma di ricezione del problema o può essere una risposta che determina la risoluzione del problema del Cliente o costituire la base per determinare quali azioni aggiuntive possono essere richieste per raggiungere una risoluzione tecnica del problema.

Panoramica degli obiettivi di risposta del Supporto Tecnico di Connections Cloud

	Supporto Standard	Supporto Advanced e Premier
<b>Severità 1</b>	Entro due ore (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)	Entro 30 minuti (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)
<b>Severità 2</b>	Entro due ore lavorative	Entro un'ora
<b>Severità 3</b>	Entro due ore lavorative	Entro due ore
<b>Severità 4</b>	Entro due ore lavorative	Entro due ore

### 2.2.6 Supporto linguistico

Quando si lavora con il supporto e lo sviluppo IBM, la lingua di solito utilizzata è l'inglese salvo diversamente specificato sul sito web del supporto Connections Cloud. Al fine di garantire che i problemi vengano portati avanti quanto più rapidamente possibile, IBM richiede che i contatti autorizzati del Cliente possano comunicare efficacemente in inglese in un ambiente aziendale, quando richiesto.

### 2.2.7 Servizi di Supporto Avanzato aggiuntivi

I servizi aggiuntivi forniti ai Clienti del Supporto Avanzato includono:

- La possibilità di contattare il Supporto Tecnico IBM telefonicamente o elettronicamente per qualsiasi tipo di gravità di un problema.

- L'accesso al team della Gestione Account del Supporto Avanzato tramite email, telefonicamente o tramite messaggio istantaneo, per un supporto pratico attraverso le domande sulle "novità", le istruzioni sulla distribuzione e sull'adozione, le dimostrazioni pratiche in diretta e la formazione e l'accesso alla comunità dedicata al Supporto Avanzato con i contenuti di abilitazione specialistica.

### 3. Disaster Recovery e Backup

IBM ha una struttura di disaster recovery che si trova geograficamente lontano dal suo data center principale, insieme all'hardware, al software e alla connettività Internet richiesta, nel caso in cui le strutture di produzione IBM nel data center principale dovessero rendersi non disponibili.

Nel caso si verifici una condizione catastrofica, nel senso di un evento di "Forza Maggiore", intendendo con il suddetto termine catastrofi naturali, atti di terrorismo, rivendicazioni sindacali, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, azioni di guerra, atti, ordinanze o restrizioni governative, virus, attacchi di tipo "denial of service" ed altri comportamenti dannosi, malfunzionamenti di servizi pubblici e della connettività di rete, o qualsiasi altra causa di indisponibilità di IBM SaaS, che sia fuori del ragionevole controllo di IBM, IBM ripristinerà l'accesso ai servizi IBM SaaS da parte del Cliente nel modo seguente. IBM fornirà l'hardware, il software e l'infrastruttura di rete che consentirà al Cliente di riprendere ad accedere ai servizi IBM SaaS entro 12 ore dalla dichiarazione del disastro. L'ambiente verrà ripristinato utilizzando il backup più recente del Contenuto, con una perdita massima di 8 ore di Contenuto del data set di Contenuto recuperato.

### 4. Ripristino e rimozione dei dati

IBM conserverà i dati fino a 90 giorni dalla scadenza dell'abbonamento. Prima della scadenza dell'abbonamento, il Cliente può estrarre i propri dati social business con le funzionalità del servizio per il download dei contenuti o mediante le API pubblicate, alla pagina web (<https://www.ibm.com/social>). I dati di posta possono essere estratti con un servizio di consulenza basato su tempi e materiali. I dati inerenti alle preferenze dell'utente e altri meta-dati quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le firme per email, le regole per l'inoltro della posta, i filtri per la posta, le opzioni di visualizzazione del calendario, ecc., non sono accessibili tramite API. Se tali dati fossero necessari, IBM li fornirà nel formato concordato in precedenza, in base ai tempi ed ai materiali, alla scadenza dell'abbonamento o del periodo di prova. IBM deve ricevere un preavviso scritto dei dati necessari prima e non oltre la scadenza del periodo di abbonamento. Se i Clienti non chiedono la restituzione dei dati, IBM provvederà ad eliminare e a renderli irrecuperabili attenendosi alle best practice del settore.

### 5. Comunicazioni

Il gruppo del Servizio Clienti IBM provvederà ad informare il Cliente di quanto segue:

#### a. Aggiornamenti dei servizi

Queste notifiche via e-mail, inviate all'amministratore del Cliente, conterranno l'elenco delle modifiche visibili apportate al servizio, le nuove funzioni o le richieste di IBM atte ad assicurarsi che il Cliente sfrutti al meglio le funzioni del servizio. Tali notifiche vengono inviate solitamente 2 settimane prima del fine settimana in cui è previsto il release, in assenza di interventi richiesti dal Cliente. Nel caso si rendessero necessari interventi quali modifiche alla rete o istruzioni utente, la notifica avverrà con ulteriore anticipo.

#### b. Notifiche di manutenzione

Queste e-mail contengono la conferma per i Clienti, dell'utilizzo delle finestre di manutenzione pianificate o prenotate. Vengono inviate solitamente 3 giorni prima come promemoria della finestra di manutenzione in arrivo. Al termine della manutenzione verranno inviate ulteriori e-mail di notifica per informare il Cliente che la manutenzione è stata completata. È possibile trovare informazioni sulla successiva finestra di manutenzione alla pagina: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Gli abbonati non riceveranno le notifiche via e-mail inviate agli amministratori o ai destinatari pertinenti. Gli abbonati visualizzeranno un annuncio che informa della manutenzione nel browser, 3 giorni prima della finestra di manutenzione.

#### c. Notifica degli Incidenti

Il gruppo del Servizio Clienti IBM provvederà ad informare tempestivamente il Cliente, tramite diversi canali di comunicazione (pagina web dello stato del data center, messaggi SMS (a seconda dell'abbonamento) e frequenti messaggi e-mail, sullo stato del ripristino del servizio. Queste notifiche sono solitamente inviate quando IBM conferma il problema, durante l'incidente per informare il Cliente che IBM sta lavorando sul problema e a conclusione dell'incidente per segnalare

la risoluzione del problema. Ai Clienti sarà inviata una notifica sugli incidenti che hanno un impatto sull'intero servizio. IBM potrebbe non inviare alcuna comunicazione per problemi che influiscono sulle attività di un singolo Cliente o solo di alcuni di essi.

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: "Cookie del Servizio".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: