

Descrizione dei Servizi Cloud IBM

IBM Digital Data Exchange

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

1. Servizio Cloud

Di seguito viene descritta l'offerta dei Servizi Cloud, comprensiva dell'offerta di base e di tutte le funzioni facoltative disponibili e selezionabili in un Documento d'Ordine. Il Documento d'Ordine sarà costituito dal Preventivo presentato e dalla PoE (Proof of Entitlement) che il Cliente riceverà da IBM, confermando la data di inizio e la durata del Servizio Cloud e la data di inizio fatturazione.

1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange è una soluzione che fornisce al Cliente una singola interfaccia per la configurazione e la distribuzione di tag di pagine mobili e di siti Web.

IBM Digital Data Exchange consente al Cliente di gestire i tag IBM e dei Business Partner IBM da distribuire su un sito mobile o sito web del Cliente. L'interfaccia utente di IBM Digital Data Exchange fornisce un controllo diretto sul processo di utilizzo tag, offrendo agli utenti la capacità di definire tag di pagine e gruppi di pagine in base a una serie di regole che determinano l'esecuzione dei tag. Una volta acquistato IBM Digital Data Exchange, i Clienti possono gestire la distribuzione attuale e precedente dei tag IBM, dei tag dei Business Partner IBM e di codice proprietario o JavaScript personalizzati su più ambienti.

2. Descrizione della Sicurezza

2.1 Policy della Sicurezza

IBM mantiene le policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono pubblicate e comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede la formazione in materia di privacy e sicurezza delle persone che forniscono supporto ai data center IBM in tutto il mondo e un team addetto alla sicurezza focalizzato esclusivamente sulla 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

IBM mantiene la separazione logica dei dati del cliente. I dati del cliente risiedono nei propri schemi specifici del cliente e sono progettati per essere accessibili mediante il Servizio Cloud o mediante l'esportazione dei dati specificata dal cliente. L'accesso al Servizio Cloud e ai dati del cliente è controllato e gestito dall'amministratore designato dal Cliente. IBM utilizza l'autenticazione a più fattori e la tecnologia criptata del tunnel VPN quando accede ai sistemi del Cliente. L'accesso è limitato alle persone che richiedono l'accesso al fine di mantenere e amministrare il Servizio Cloud e l'infrastruttura hardware e software associata nelle strutture dei data center di terze parti. IBM utilizza il traffico di rete WIFI (a/k/a 802.11) che viene criptato utilizzando una chiave WPA2 con l'opzione dell'algoritmo di criptazione AES e fornisce un SSID nascosto e l'autenticazione reciproca tra il server e i dispositivi finali quando si accede ai sistemi che contengono i dati del Cliente.

2.3 Integrità & Disponibilità del Servizio

Le modifiche alle risorse del sistema operativo (OSR) e al software applicativo sono disciplinate dalla procedura di gestione delle modifiche di IBM. L'hardware, il software, i log di accesso, l'accesso in sola lettura e i controlli criptati sono utilizzati all'interno dell'infrastruttura di rete e sulle workstation del personale che lavora nei data center IBM o con i dati del cliente nei data center di IBM per aiutare a ridurre il rischio di propagazione ed esecuzione di virus informatici e altre forme di codice dannoso e conosciuto. IBM utilizza la criptazione sulla rete mediante le connessioni SSL (https) standard e l'infrastruttura IBM utilizza soluzioni tecnologiche per la sicurezza end-to-end, inclusi il firewall, la prevenzione delle intrusioni e le tecnologie anti-malware. La scansione della vulnerabilità dei protocolli TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) è condotta periodicamente da amministratori autorizzati per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I data warehouse IBM vengono copiati in uno storage secondario all'interno del data center IBM, e una terza archiviazione (su nastro) viene criptata e duplicata per l'archiviazione presso una struttura remota di disaster recovery di terze parti.

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. IBM conserva i log per registrare i) i tentativi di accesso eseguiti con o senza successo, ii) i tentativi eseguiti con o senza successo per ottenere l'accesso all'infrastruttura da un'ubicazione esterna, iii) l'aggiornamento dei tentativi di accesso agli OSR e iv) le attività eseguite utilizzando l'autorizzazione amministrativa per la sicurezza o per il sistema.

2.5 Sicurezza fisica

IBM concede l'accesso solo al personale autorizzato dei data center IBM nei data center IBM e forniti da terze parti. L'ambiente del Servizio Cloud IBM include l'autenticazione a più fattori per l'accesso alle strutture fisiche, che comporta un codice univoco e una scansione biometrica, oltre al personale addetto alla sicurezza con frequenza h24 tutti i giorni della settimana, la sicurezza presidiata e la video sorveglianza. IBM vieta la visualizzazione, la riproduzione l'alterazione o la rimozione non autorizzata di qualsiasi supporto magnetico che contiene i dati del client. I supporti magnetici rimovibili su cui sono archiviati i dati del cliente (inclusi le unità thumb, i CD, e i DVD) sono criptati utilizzando almeno 256 bit di AES (o equivalente). I laptop e le workstation forniti da IBM richiedono l'implementazione della criptazione completa del disco (PGP) dove possono essere richiesti i privilegi di accesso ai dati sensibili o del cliente. IBM distrugge i supporti magnetici rimovibili e qualsiasi dispositivo mobile (come ad esempio, i dischi, le unità USB, i DVD, i nastri di backup, le stampanti e i laptop) che contengono i dati del cliente, oppure rende inintelligibili i dati del cliente su tali supporti magnetici fisici e impossibili da ricostruire mediante qualsiasi mezzo tecnico prima di eventuali riutilizzi degli stessi. IBM tritura i rifiuti cartacei e li smaltisce in modo sicuro e riservato in modo da renderli illeggibili.

2.6 Conformità

IBM certifica le proprie prassi sulla privacy ogni anno, in conformità ai Principi Safe Harbor dell'U.S. Department of Commerce: Avvisi e Comunicazioni, Selezione, Trasferimenti successivi, Accesso e Accuratezza, Sicurezza e Vigilanza/applicazione. La revisione standard di settore, tipo SSAE 16 (precedentemente SAS 70), o equivalente, viene eseguita ogni anno nei data center di produzione. 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. Le policy della Sicurezza in vigore forniscono le verifiche della sicurezza, l'applicazione periodica delle patch per la sicurezza e la gestione e il controllo delle password. La formazione sulla sicurezza e sulla sensibilizzazione del personale viene effettuata dai dipendenti di IBM e dei fornitori ogni anno. Ogni anno vengono ribaditi 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. Obiettivi relativi ai Livelli di Servizio (SLO)

IBM si impegna affinché l'offerta IBM SaaS sia resa disponibile al Cliente con un tasso di disponibilità del 99%. Gli SLO non rappresentano un impegno contrattuale, ma piuttosto una serie di obiettivi che il team IBM di supporto del Cliente si impegna a raggiungere o superare con il proprio processo, la tecnologia ed il proprio personale.

4. Informazioni sulla Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi, come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. "MSC" (Million Server Call) è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. Ciascuna titolarità MSC rappresenta un milione di Chiamate Server. È necessario ottenere titolarità MSC (Million Server Call) sufficienti a coprire il numero di Chiamate Server elaborate durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine.

4.2 Corrispettivi e Fatturazione

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

5. Opzioni di Durata e Rinnovo

5.1 Durata

La Durata del Servizio Cloud ha inizio quando IBM comunica al Cliente che ha accesso al Servizio Cloud come descritto nel Documento d'Ordine. La sezione PoE del Documento d'Ordine confermerà la data esatta di inizio e fine dell'abbonamento. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata contrattuale contattando IBM o un Business Partner IBM. IBM confermerà il livello d'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 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, l'abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine, come stabilito nel PoE.

5.2.2 Fatturazione Continuativa

Quando nella Documentazione d'Ordine è indicato che la fatturazione del Cliente è continua, il Cliente continuerà ad avere accesso al Servizio Cloud il cui utilizzo gli sarà fatturato senza interruzioni. Per sospendere l'utilizzo del Servizio Cloud e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso al Servizio Cloud del Cliente. 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 nella Documentazione 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 sarà 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 viene fornito per l'offerta IBM SaaS e Software di Abilitazione, all'occorrenza, durante il Periodo di Abbonamento. Tale Supporto tecnico viene incluso con IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Le informazioni sul supporto tecnico sono disponibili al seguente indirizzo internet: http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

- a. È possibile che l'offerta del Servizio Cloud includa il software di abilitazione. Il Cliente potrà utilizzare il software di abilitazione solo in associazione all'utilizzo del Servizio Cloud, per tutta la durata specificata nelle condizioni del Servizio Cloud. Nella misura in cui il software di abilitazione contiene il codice campione, il Cliente ha un ulteriore diritto di creare opere derivate del codice campione ed utilizzarle nelle modalità consentite dalla presente autorizzazione. Il software di abilitazione fornito è soggetto al Commitment del Livello di Servizio, se presente, come un componente del Servizio Cloud, ma è diversamente fornito "AS IS".

8. Ulteriori Informazioni

8.1 Dettagli sulla titolarità

La quota di abbonamento per IBM Digital Data Exchange include quanto segue:

- a. Al Cliente verrà fornita una singola istanza di IBM Digital Data Exchange.
- b. Abilitazione standard fino a cinque (5) ore di servizi di implementazione distribuiti in remoto per l'attivazione iniziale dei servizi (onboarding) del Cliente per IBM Digital Data Exchange. I Servizi scadono 90 giorni dalla data in cui IBM notifica al Cliente che il suo accesso ai servizi Cloud Service è disponibile a prescindere dal numero di ore in cui è stato utilizzato.

8.2 Avvisi e Policy inerenti alla Privacy

Il Cliente accetta: (i) di fornire un link chiaro ed evidente per le condizioni di utilizzo del sito web del Cliente e alle policy sulla privacy, che include un link per le prassi di utilizzo e la raccolta dati di IBM e del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index-.html>); (ii) fornire una comunicazione che i cookies e clear gifs/web beacons saranno installati sul computer del visitatore da parte di IBM, che lavora per conto del Cliente, accompagnata da una spiegazione dello scopo e dell'utilizzo di tale tecnologia; e (iii) ottenere, nei limiti previsti dalla legge, il consenso da parte dei visitatori del sito web prima dell'installazione dei cookies e clear gifs/web beacons da parte del Cliente, o di IBM per conto del Cliente, sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei Servizi Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo dei Servizi Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. Ciò è fatto allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei Servizi Cloud del Cliente in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le iterazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che otterrà il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM garantisce che tutte le Informazioni Commerciali e di Contatto, incluse le azioni di accedere, aggiornare, rettificare o eliminare tali informazioni, saranno trattate in conformità con la normativa vigente.

8.3 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 in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di business durante la compilazione dell'ordine dei Servizi 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: "Rinnovo"; "Fatturazione Continuativa Automatico"; "Avvisi e Policy inerenti alla Privacy"

Firma e timbro del Cliente

Data: