

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

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

- a. **Gestione delle attività**

Funzionalità per creare attività, assegnare ruoli, stabilire avvisi e notifiche, nonché il collegamento ai progetti parent. Gli utenti possono creare inoltre le milestone dell'attività collegandole agli eventi e ai contratti di sourcing correlati. Lo stato basato su regole offre l'aggiornamento delle attività e consente di comprendere se un progetto sta rispettando o meno le scadenze riguardanti il completamento.
- b. **Gestione del programma e del progetto**

Le funzionalità di gestione del programma e del progetto consentono agli utenti di sfruttare i modelli per creare progetti composti da più compiti e assegnare team e risorse a quei progetti. Gli utenti possono monitorare progetti e programmi e ottenere visibilità dei problemi e delle "bandiere rosse", nonché tenere traccia dei risparmi per progetto o programma.
- c. **Dashboard e report**

Fornisce visibilità nelle iniziative di approvvigionamento in una sede centralizzata tramite dashboard personalizzati e report. Consente all'utente di tenere traccia dell'avanzamento ed effettuare report in base alle attività o alle milestone.
- d. **Tracciamento dei risparmi**

Registra i risparmi conseguiti per ciascun progetto o attività ed esegue automaticamente il roll-up dei risparmi autorizzati per il livello del progetto e del programma. Fornisce le opzioni per stabilire i flussi di lavoro di autorizzazione per i programmi di risparmio e per la reportistica.
- e. **Tracciamento dei problemi**

Consente di tracciare i problemi ed i rischi che condizionano i flussi di lavoro, i programmi ed i progetti. Fornisce un approfondimento delle milestone principali man mano che vengono raggiunte e consente agli utenti di monitorare i colli di bottiglia. Regola automaticamente lo stato dell'attività in base alla gravità dei problemi/rischi e impedisce la chiusura delle attività con problemi aperti.
- f. **Gestione risorse**

Fornisce visibilità nell'utilizzo delle risorse e consente di tenere traccia delle attività assegnate e dei giorni di attività per ciascun utente. Documenta la durata media dell'attività, i completamenti e altri KPI (Key Performance Indicators).
- g. **Gestione del flusso di lavoro**

Consente agli utenti di creare i flussi di lavoro del processo utilizzando un modellatore grafico e assegna avvisi e notifiche.
- h. **Sicurezza**

Utilizza i limiti di sicurezza secondo il ruolo per ciascun programma, progetto, attività o milestone al fine di gestire i ruoli utente e gli accessi specifici;

i. Gestione richieste

Consente agli utenti di creare richieste basate su moduli configurati. La Gestione delle richieste utilizza Gestione del Flusso di lavoro configurato per guidare e indirizzare le richieste ad utenti appropriati.

1.1 Funzionalità opzionali

1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

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

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

Questa offerta può essere utilizzata come parte delle attività di non produzione del Cliente incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi dell'errore, la verifica delle prestazioni, lo staging, l'attività per la 'quality assurance' e/o le implementazioni aggiuntive o le estensioni per l'offerta del Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> le Appendici del DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà accreditata in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

| Disponibilità in un mese contrattuale | Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento) |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inferiore al 99% | 2% |
| Inferiore al 97% | 5% |
| Inferiore al 95% | 10% |

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

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

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma

multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.

- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dall'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5.3 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Aggiornamenti del Servizio Cloud

IBM installerà e configurerà gli aggiornamenti del software per gli ambienti di produzione o non produzione in un orario reciprocamente concordato, in base alla pianificazione della disponibilità durante l'orario lavorativo nel fuso orario del Cliente. I Clienti che sottoscrivono l'abbonamento a IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential o IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support possono richiedere la pianificazione degli aggiornamenti durante i weekend in base alla pianificazione della disponibilità. I Clienti IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support Clients avranno priorità per la pianificazione degli aggiornamenti durante il weekend.

IBM fornirà una comunicazione 12 mesi prima della scadenza del supporto per la versione del software fornito come parte integrante del Servizio Cloud. IBM collaborerà con il Cliente per migrare ciascuna delle Istanze del Servizio Cloud su una versione supportata del software prima della data di scadenza del supporto. Il Cliente sarà responsabile dei costi di migrazione. Se la migrazione verso una versione supportata del software non viene completata entro il periodo della notifica e il mancato completamento

non è determinato da ritardi causati esclusivamente da IBM o dai suoi fornitori, IBM potrà recedere dal presente accordo con un preavviso scritto di 30 giorni.

7.3 Aggiornamenti del Database

IBM replicherà i contenuti del database di produzione nell'ambiente di non-produzione del Cliente una volta a trimestre, per ciascun sistema di non-produzione acquistato. I servizi di aggiornamento saranno erogati in un orario concordato reciprocamente, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

7.4 Certificati Forniti dal Cliente

Il Servizio Cloud sarà configurato per utilizzare un URL (uniform resource locator) internet fornito da IBM, a meno che il Cliente non richieda specificamente di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet. Se il Cliente sceglie di utilizzare il proprio URL internet per il Servizio Cloud, il Cliente si assume tutte le responsabilità, i costi di manutenzione per il rinnovo dell'URL e qualsiasi certificato richiesto. Il Cliente deve fornire ad IBM i certificati e le informazioni di configurazione richiesti prima che venga completata la fornitura del Servizio Cloud del Cliente.

7.5 Requisiti di Titolarità Cumulative

Il Cliente deve ottenere una titolarità per l'Istanza, nonché un numero di titolarità Utente Autorizzato sufficiente a coprire gli Utenti del Servizio Cloud di IBM Emptoris Program Management on Cloud.

7.6 Titolarità non richieste

Gli utenti amministrativi sono inclusi nell'offerta del Servizio Cloud senza che sia necessario richiedere titolarità separate come Utente Autorizzato. Gli utenti amministrativi sono autorizzati a creare quanto segue: utenti interni o esterni, organizzazioni interne o esterne, tabelle per la valuta, modelli a livello di sistema, categorie, origini di dati, gruppi, ruoli e flussi di lavoro. Un utente amministrativo può inoltre gestire i seguenti elementi: notifiche, configurazioni a livello di sistema, categorie e lista dei fornitori principali. Per eseguire attività non amministrative, un utente amministrativo ha bisogno di una titolarità Utente Autorizzato.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: 2 "Contenuto e Protezione dei Dati Personali, 3 "Service Level Agreement ("SLA")", 3.1 "Crediti di Disponibilità", 3.2 "Livelli di Servizio", 6 "Opzioni di Durata e Rinnovo", 7.1 "Disposizioni Generali", 7.2 "Aggiornamenti del Servizio Cloud", 7.4 " Certificati Forniti dal Cliente".

Firma e timbro del Cliente

Data: