

### IBM Emptoris Sourcing on Cloud

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

#### 1. Servizio Cloud

IBM Emptoris Sourcing on Cloud è un sistema in cui i Clienti possono gestire gli eventi di sourcing incluso: richiesta di informazioni (request for information, RFI), richiesta di preventivi (request for quotes, RFQ), richiesta di proposte (request for proposals, RFP), sondaggi degli acquirenti, 'reverse English Auction' e 'forward Auction'. Il sistema consente ai Clienti di creare, eseguire, monitorare, documentare (utilizzando report standard) e assegnare le offerte e le risposte inoltrate dai fornitori.

L'infrastruttura per il Servizio Cloud è stata configurata per fornire supporto a:

- 300 Utenti 'Concurrent' che eseguono le richieste RFP, RFI, RFQ o eventi di sondaggio degli acquirenti; o
- 270 Utenti 'Concurrent' che eseguono aste "English reverse" e "English forward"; o
- 60 Utenti 'Concurrent' che eseguono aste "Japanese o Dutch reverse o forward".

Gli Utenti 'Concurrent' sono definiti come utenti collegati e attivi simultaneamente nel sistema. Il sistema può essere configurato per elaborare il volume aggiuntivo di Utenti 'Concurrent' in base a diversi fattori. È possibile richiedere ulteriori risorse per le infrastrutture per supportare volumi di utilizzo più grandi.

Le funzionalità di base consentono al Cliente di:

- creare ed eseguire richieste RFI, RFQ, RFP, sondaggi degli acquirenti, 'reverse English Auction' e 'forward Auction';
- creare modelli delle precedenti tipologie di eventi;
- sfruttare il framework di dati intelligenti e le funzioni di libreria per aiutare a creare eventi;
- documentare gli eventi di dati usando una serie di report standard; e
- impostare un'organizzazione di acquisto.

Le funzionalità avanzate offrono al Cliente:

- il 'sourcing desktop intelligence' (SDI) che consente di esportare i dati dell'offerta e accedere a funzionalità di Microsoft Excel per eseguire una serie di attività di analisi;
- l'analisi dello scenario che consente di creare vincoli per soddisfare i requisiti di sourcing specifici del Cliente e le preferenze commerciali con funzionalità di ottimizzazione del sourcing precostituite;
- aste ottimizzate per creare vincoli che consentiranno all'acquirente di eseguire l'ottimizzazione nel corso dell'evento così che il costo non sia l'unico fattore per classificare un fornitore in un'asta;
- offerte flessibili per consentire di offrire pacchetti di offerte, offerte e sconti sul volume commerciale.
- supporto e collaborazione alle decisioni dei fornitori che fornisce ai fornitori il feedback sulle relative offerte, consentendo loro di offrire soluzioni innovative, enfatizzare il proprio vantaggio competitivo e ottimizzare le loro offerte; e
- offerta con una o due proposte (envelope) che consente ad un acquirente di configurare una richiesta RFP come una struttura composta da uno o due proposte (envelope).

#### 1.1 Abbonamenti Base

Di seguito sono descritte le opzioni dell'abbonamento del Servizio Cloud ("Abbonamento Base") che sono disponibili con il Servizio Cloud applicabile. Il Documento d'Ordine identifica gli Abbonamenti Base che sono stati acquistati. I riferimenti al Servizio Cloud in questo documento si applicano agli Abbonamenti Base acquistati.

##### 1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Questo Servizio Cloud include le seguenti funzionalità base e avanzate:

### **1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud**

Questo Servizio Cloud include solo le funzionalità base.

## **1.2 Funzionalità opzionali**

### **1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on**

Questo Servizio Cloud aggiunge le funzionalità avanzate ai servizi IBM Emptoris Sourcing on Cloud. Il Cliente deve già disporre di un abbonamento ai servizi IBM Emptoris Sourcing on Cloud per acquistare questa opzione.

### **1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM**

Questa offerta del Servizio Cloud consente di aumentare la capacità rispetto alla configurazione standard del server aggiungendo altri server alla configurazione.

### **1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring**

Questa offerta del Servizio Cloud è un servizio su richiesta che verrà coordinato con il Cliente per eseguire e monitorare eventi, nonché formare i fornitori e supportarli per tutta la durata dell'evento.

### **1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only**

Al Cliente è consentito visualizzare, monitorare, eseguire ricerche e report e votare gli Eventi a cui è stato invitato.

### **1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment**

Questo Servizio Cloud può essere utilizzato come parte delle attività di non produzione del Cliente incluse ad esempio, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi degli errori, l'analisi comparativa, lo staging, le attività per la quality assurance e/o implementazioni addizionali o estensioni per il Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate.

## **1.3 Offerte per il Supporto Premium**

### **1.3.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support**

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

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support fornisce, inoltre un AVL (Accelerated Value Leader). L'AVL può essere un dipendente IBM o un fornitore IBM ed eseguirà le seguenti attività:

- gestione dei problemi  
IBM fornirà periodicamente gli aggiornamenti dello stato, faciliterà le comunicazioni tra il Cliente e IBM riguardo ai problemi, favorirà la risoluzione di problemi aperti e fornirà report mensili sulla gestione dell'attività.
- Supporto proattivo  
IBM fornirà il contatto designato che fornirà istruzioni e assistenza con il Servizio Cloud per aiutare a ridurre o prevenire il verificarsi di problemi nel Servizio Cloud. Queste attività consistono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'informare il Cliente sugli APAR (Authorized Program Analysis Reports) provati da altri Clienti, fornire assistenza nello sviluppo di piani di riduzione del rischio quando vengono proposte modifiche come gli aggiornamenti per l'ambiente del Cliente, partecipare al ciclo di vita del prodotto e alla pianificazione della manutenzione e fornire periodicamente la reportistica.
- Condivisione delle competenze  
IBM faciliterà lo sviluppo delle competenze del Cliente relative al Servizio Cloud tramite inviti periodici ai briefing di specialisti tecnici senior mediante un primo accesso alle informazioni tecniche.

Il Cliente provvederà a:

- designare il Contatto Principale, responsabile di ricevere e diffondere le informazioni riguardanti i ticket di assistenza, gli aggiornamenti, gli aggiornamenti correttivi e l'assegnazione delle priorità dei ticket di assistenza in sospeso, nonché esaminare i report sullo stato di un Incidente prima di contattare IBM per richiedere assistenza;

- comunicare i dettagli di contatto del Contatto Principale all'inizio del Servizio Cloud e comunicare a IBM eventuali cambiamenti del Contatto Principale con un preavviso scritto di 30 giorni tramite l'AVL; e
- partecipare alle conference call ospitate dall'AVL.

### 1.3.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Questa offerta include tutte le caratteristiche di IBM Emptoris Sourcing on Essential Premium Support e le seguenti:

- servizio annuale di controllo dello stato fornito in remoto  
IBM fornirà una valutazione dello stato riguardante la configurazione, l'implementazione e l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud. La valutazione includerà i risultati ed i consigli per migliorare l'utilizzo del Servizio Cloud. Come parte integrante di questo servizio, IBM riesaminerà la documentazione originale per l'implementazione del Cliente, riesaminerà gli APAR aperti, intervisterà gli utenti finali, riesaminerà la configurazione da parte del Cliente del Servizio Cloud, fornirà una valutazione delle integrazioni e delle personalizzazioni per ciascun modulo e fornirà un report di analisi, con i risultati, le osservazioni ed i consigli per il miglioramento.
- Servizio di aggiornamento fornito in remoto  
IBM fornirà i servizi di aggiornamento per il Cliente che usa la versione 10.0 o superiore del Servizio Cloud per passare alla release più recente della stessa versione. Il Cliente deve sottoscrivere l'abbonamento all'ambiente di non-produzione del Servizio Cloud, leggere tutta la documentazione della nuova release, creare ed avere il piano del progetto di aggiornamento e inviare i ticket di assistenza appropriati per il Servizio Cloud che deve essere aggiornato. IBM fornirà istruzioni per il progetto ed i piani di abilitazione degli utenti del Cliente, la revisione ed il controllo dei file di configurazione del Servizio Cloud, la revisione delle nuove funzionalità e le istruzioni per il test dell'aggiornamento.  
Installazione del Codice Personalizzato
- IBM provvederà all'installazione del codice personalizzato creato da IBM Professional Services (in base ad un accordo separato tra le parti) come parte del Servizio Cloud.
- Revisioni trimestrali delle attività  
IBM coinvolgerà il Cliente nella revisione del Servizio Cloud del Cliente, inclusa l'adozione del Cliente, le azioni attuali, i problemi ed i piani futuri.
- Pianificazione prioritaria per gli Aggiornamenti nel weekend  
Il Cliente sarà privilegiato per la pianificazione degli aggiornamenti durante i weekend, con orari riservati per il Cliente e altri Clienti che acquistano IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support.
- Codice esterno  
Il Cliente deve sottoscrivere l'abbonamento a IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support al fine di avere risorse personalizzate installate nel Servizio Cloud come, ad esempio, le uscite utente, gli adattatori o altri processi esterni.

### 1.4 Servizi forniti in remoto

Affinché IBM possa erogare l'Impegno del Servizio, il Cliente provvederà a:

- designare una persona come punto di contatto del Cliente verso cui si potranno indirizzare tutte le comunicazioni concernenti il Servizio Cloud e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti il Servizio Cloud: servire come interfaccia tra IBM e tutti i reparti del Cliente che partecipano al Servizio Cloud; partecipare alle riunioni sullo stato del progetto, ottenere e fornire informazioni, dati e decisioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta di IBM; aiutare a risolvere e eseguire l'escalation dei problemi del Servizio Cloud all'interno dell'organizzazione del Cliente, quando necessario;
- fornire a IBM l'accesso ai Servizi Cloud del Cliente;
- collaborare al completamento dei compiti e attività del Cliente;
- riconoscere e accettare che questi servizi sono progettati per fornire supporto ad un'area aziendale che implementa il software con una serie di requisiti. Il Servizio Cloud supporta le implementazioni per più aree aziendali ma ulteriori aree potrebbero richiedere ulteriori Impegni di Servizi;

- fornire i requisiti aziendali del Cliente relativi agli Impegni dei Servizi acquistati;
- essere responsabile dello sviluppo e implementazione dei piani di test, dei test script corrispondenti e dei dati associati;
- essere responsabile dello sviluppo delle procedure aziendali degli utenti finali e dello sviluppo ed erogazione dei servizi di abilitazione per gli utenti finali; e
- confrontarsi con IBM prima di impegnare i terzi il cui lavoro potrebbe condizionare la capacità di IBM di fornire i Servizi ed essere responsabile della gestione e delle prestazioni dei terzi.

#### 1.4.1 Impegni dei Servizi

##### a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi per implementare il Servizio Cloud consentendo al Cliente di eseguire gli eventi eRFx e eAuction a supporto dell'attività di trasformazione di un approvvigionamento. IBM condurrà due workshop di progettazione della durata di 4 ore per il Servizio Cloud. Un workshop affronterà l'impostazione amministrativa del Servizio Cloud come, ad esempio, l'organizzazione, gli utenti e l'assegnazione ai ruoli di sourcing, l'approccio del fornitore e le categorie per il collegamento agli eventi di sourcing. L'altro workshop si concentrerà sulla configurazione dei contenuti con eRFx come, ad esempio, le notifiche, la libreria di dati intelligente, i modelli di contratti, le opzioni di configurazione e le funzioni per importare ed esportare i dettagli degli eventi di sourcing. IBM fornirà fino a 24 ore di abilitazione per la configurazione di eventi eRFx, inclusi gli eventi eAuction. IBM configurerà un piccolo numero di configurazioni rappresentative come, ad esempio, tre notifiche, cinque voci di libreria di dati intelligenti e un modello RFX. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per l'utilizzo del software, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

##### b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM fornirà i servizi di abilitazione agli amministratori del Cliente del Servizio Cloud. Ciò comprende le revisioni funzionali delle funzioni amministrative, il confronto sulle best practice, l'esperienza sul campo nello svolgimento delle funzioni di amministrazione su un sito di test e rispondere alle domande specifiche del Cliente nel corso della sessione di abilitazione. IBM condurrà un workshop di abilitazione per le funzioni del Servizio Cloud all'interno del modulo IBM Emptoris Strategic Supply Management. Gli argomenti del workshop includono una panoramica di eventi eRFx, categorie, organizzazioni interne, ruoli utente, proprietà della configurazione, notifiche, modelli, reportistica e 'onboarding' dei fornitori in relazione al sourcing, funzioni di importazione/esportazione, strumenti di valutazione eRFx e funzioni delle condizioni di utilizzo. Il workshop includerà anche una panoramica funzionale ed esercitazioni pratiche degli utenti del Cliente per familiarizzare con il Servizio Cloud. The IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

##### c. IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM fornirà i servizi di progettazione di eventi di sourcing per supportare un progetto di eventi di sourcing del Cliente. Questi servizi comprendono la strategia di sourcing, la configurazione dell'evento di sourcing nel Servizio Cloud, il supporto a livello di evento durante il periodo di apertura dell'evento di sourcing, la strategia di valutazione e la valutazione delle risposte dei fornitori. Questi servizi sono forniti per evento. Notare che un evento di sourcing potrebbe comportare l'uso di diverse tipologie di eRFx disponibili nel modulo software come, ad esempio, RFI, RFP o eAuction. IBM condurrà un workshop sui requisiti degli Eventi per ottenere i dettagli dei requisiti e degli obiettivi dal Cliente. IBM svilupperà una strategia di eventi, tra cui la configurazione dell'evento e un approccio di valutazione. IBM configurerà l'evento nel Servizio Cloud. IBM abiliterà i fornitori invitati alla partecipazione nelle attività di creazione dell'offerta per l'evento. IBM fornirà i risultati della valutazione dopo che l'evento è stato chiuso, in base agli strumenti contenuti nel software e l'approccio di valutazione. IBM fornirà i servizi di gestione di eventi durante il periodo di apertura dell'evento. The IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

d. **IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement**

IBM fornirà al Cliente i servizi di abilitazione e implementazione per le funzionalità avanzate del Servizio Cloud. Questi servizi includono l'uso delle funzioni di supporto alle decisioni, l'uso dei campi di elementi definiti dal Cliente ed i campi delle offerte, nonché l'uso delle formule dei campi relativi alle offerte. Includono anche la revisione delle metodologie eAuction disponibili nel sistema. IBM condurrà un workshop di abilitazione di due giorni per le funzionalità avanzate del Servizio Cloud, inclusi i campi di elementi definiti dal Cliente, i campi delle offerte ed i campi delle formule, l'uso della funzione 'multi round', l'uso dell'invito mirato all'evento di sourcing, la revisione e l'uso degli strumenti di analisi del supporto alle decisioni e di reportistica. Il workshop includerà anche una panoramica funzionale ed esercitazioni pratiche degli utenti del Cliente per familiarizzare con il Servizio Cloud. The IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

## **2. Descrizione della Sicurezza**

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche delle policy di IBM sulla sicurezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il Servizio Cloud consente al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono dati che possono essere considerati dati personali (personal information, PI) ai sensi della normativa sulla privacy applicabile come, ad esempio, le informazioni di contatto (nome utente, password, indirizzi IP, indirizzi MAC). IBM adempirà alle richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati da parte del Cliente, dei suoi dipendenti e Utenti Ospiti.

Questo Servizio Cloud non è progettato per requisiti di sicurezza specifici per dati personali sensibili, informazioni sanitarie protette o altri contenuti disciplinati dalla normativa vigente. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud. In nessun caso, il Cliente potrà utilizzare il Servizio Cloud per raccogliere, elaborare o archiviare informazioni sanitarie protette.

Il Servizio Cloud esegue la crittografia dei contenuti durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di accesso della rete del Cliente o la macchina dell'utente finale. Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto 'dormiente' quando è in attesa della trasmissione dati se il Cliente utilizza la versione 10.1.1 o superiore del Servizio Cloud, diversamente, il Cliente è responsabile di crittografare il contenuto prima di aggiungerlo al Servizio Cloud.

## **3. Service Level Agreement ("SLA")**

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di 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 ticket di assistenza con la richiesta di risarcimento per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro i trenta giorni lavorativi successivi all'evento che ha impattato la disponibilità del Servizio Cloud. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto 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 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 i contenuti, 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 in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per 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 richieste di rimedio 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)
< 99,7% per i Clienti che acquistano il Supporto Premium	2%
< 99,0% se il Supporto Premium non viene acquistato	2%
<97,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Se il Cliente ha acquistato 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 rimedio, scontato del 50%.

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

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

### 4. Supporto tecnico

IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	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. Nota: IBM lavorerà insieme al Cliente 24 ore al giorno, sette giorni a settimana per risolvere problemi critici a condizione che il Cliente abbia una risorsa tecnica disponibile per lavorare durante tale periodo.	Entro 1 (una) ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
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

## 5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 5.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- 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 specifico 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 di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- Evento** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ogni evento che si verifica durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.  
Per gli scopi di questo Servizio Cloud, un Evento è un report specifico generato dall'elaborazione di una email, un elenco email, un codice html, un dominio o un indirizzo IP mediante il Servizio Cloud.
- 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 Mensili Parziali

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

### 5.3 Corrispettivi On Demand

Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand è stata ordinata dal Cliente e in base alla tariffa indicata nel Documento d'Ordine.

### 5.4 Corrispettivi dei Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto e gli Abbonamenti per la manutenzione vengono forniti in remoto o presso una sede IBM. Le pianificazioni e la documentazione di progetto sono documenti di proprietà IBM con diritti illimitati per il Cliente di copiarli e riutilizzarli per le proprie attività aziendali. IBM assegnerà le risorse di erogazione entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine e fornirà report settimanali sullo stato del progetto. Gli Impegni sui Servizi forniti da remoto (Remotely Delivered Service Engagements) saranno completati entro 150 giorni dall'inizio delle attività dei servizi.

## 5.5 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output dei tool di sistema e fornire ad IBM l'accesso alle proprie sedi, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) provvederà tempestivamente a richiedere ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i 2 (due) anni successivi.

## 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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente 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 non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## 7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento del Servizio Cloud.

## 8. Ulteriori condizioni

### 8.1 Generale

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

### 8.2 Backup

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le Istanze di produzione e ogni settimana per le Istanze di non-produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 90 giorni per le Istanze di produzione e fino a sette giorni per le Istanze di non-produzione. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza del Servizio Cloud vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e una volta che i dati sono stati cancellati il Cliente riconosce e accetta che IBM non è obbligata a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività può addebitare dei corrispettivi.

### 8.3 Scadenza del Servizio Cloud

Prima del termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato. Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla data di scadenza o recesso dal Servizio Cloud, IBM restituirà al Cliente una copia elettronica del contenuto del Cliente nel formato nativo dell'applicazione.

### 8.4 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 al Supporto Essential o Premier possono richiedere la pianificazione degli aggiornamenti durante i weekend in base alla pianificazione della disponibilità. I Clienti del Supporto Premier Premium 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 IBM 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 risolvere il presente accordo inviando al Cliente un preavviso scritto di 30 giorni.

## **8.5 Aggiornamenti del Database**

IBM replicherà i contenuti del database di produzione nell'istanza di non produzione del Cliente una volta a trimestre (o fino a quattro volte a trimestre per il Supporto Premium) per ciascun sistema di non produzione acquistato. I servizi di aggiornamento saranno erogati in un orario concordato reciprocamente, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

## **8.6 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.

## **8.7 Disaster Recovery**

Quando il Cliente esegue una versione attuale, supportata del Servizio Cloud, se il Cliente ha acquistato almeno un ambiente di non produzione, nel caso in cui si verifichi un'interruzione grave del sistema, causata da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.), IBM erogherà il servizio di disaster recovery impegnandosi a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i dati della produzione del Cliente in uno degli ambienti di non produzione del Cliente con un obiettivo di 72 ore. Questa non è una garanzia e gli SLA (Service Level Agreement) non sono disponibili.

## **8.8 Requisiti di Titolarità Cumulative**

I Clienti devono ottenere una titolarità per l'Istanza, nonché un numero di titolarità 'Utente Autorizzato' sufficienti a coprire gli Utenti del Servizio Cloud di IBM Emptoris Sourcing on Cloud e IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud.

## **8.9 Titolarità non richieste**

Gli utenti amministrativi sono inclusi nell'offerta del Servizio Cloud. Al Cliente non è richiesto di ottenere le titolarità di Utente Autorizzato per gli utenti amministrativi del Servizio Cloud.

Un utente con funzioni amministrative è autorizzato 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.

A qualsiasi utente esterno (utenti associati a terze parti esterne con cui il Cliente è impegnato) può essere fornito l'accesso al Servizio Cloud e sono considerati Utenti Ospiti. Al Cliente non è richiesto di ottenere le titolarità come Utente Autorizzato per gli Utenti Ospiti del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile dei propri Utenti Ospiti, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di rimedio da parte degli Utenti Ospiti inerenti al Servizio Cloud; b) spese contratte dall'Utente Ospite; o c) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Ospiti. Agli Utenti Ospiti viene fornito il supporto solo per i seguenti elementi:

- problemi di password e accesso
- Navigazione
- Problemi del Browser
- Domande funzionali sul prodotto

Contattare IBM per il supporto in lingue diverse dall'inglese.

## **8.10 Requisiti OJEU**

Se un Cliente utilizza la funzione OJEU (Official Journal of the European Union) in cui il sistema di sourcing trasmette dati al sito Tenders Electronic Daily (TED), il Cliente avrà la responsabilità di inoltrare la domanda all'OJEU e del superamento del test GAMMA. La trasmissione di dati avviene esclusivamente tra il Cliente e questo sito di terze parti. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

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: "Descrizione della Sicurezza"; "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: