

Descrizione dei Servizi Cloud IBM

Servizi IBM Sterling B2B – Servizio di Trasferimento File

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

1. Servizi 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, confermando la data di inizio e la durata del Servizio Cloud e la data di inizio fatturazione.

1.1 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service

I Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service rappresentano una soluzione software-as-a-service (SaaS), business-to-business (B2B), basata su cloud, che consente il trasferimento da macchina a macchina di file di grandi dimensioni con una comunità selezionata di partner commerciali del Cliente. I partner commerciali del Cliente sono entità organizzative con cui esso intrattiene rapporti commerciali. IBM conserverà e fornirà la visibilità online dei dati del Cliente nei Servizi Cloud, tramite gli strumenti di visibilità basati su browser, per un periodo compreso tra 0 e 14 giorni. Dopo 14 giorni i dati saranno eliminati. Tuttavia, per i seguenti protocolli che richiedono la raccolta dei dati, i dati saranno disponibili solo per 7 giorni, passati i quali verranno eliminati: FTP, SFTP, FTPS e OFTP2.

IBM fornirà le risorse della soluzione dell'offerta di base riportata di seguito per pianificare, creare e implementare i Servizi Cloud. Questo include le seguenti fasi:

- a. Fase di progettazione del Servizio, è la progettazione dell'ambiente di business e tecnico. IBM fornirà una verifica dell'attuale ambiente del Cliente inclusa una revisione di qualsiasi documento dell'architettura precedentemente preparato insieme con qualsiasi requisito aggiuntivo che raccoglie le richieste di IBM per l'impostazione iniziale dei sistemi hardware, delle comunicazioni, delle interfacce dell'applicazione e dei requisiti del trading.
- b. Fase di Fornitura del Servizio è la migrazione della comunità di partner commerciali del Cliente esistente (ovvero ID Ente) ai Servizi Cloud. IBM provvederà a:
 - (1) Avviare la connessione tra il Cliente ed i Servizi Cloud,
 - (2) Avviare la connessione tra i partner commerciali del Cliente ed i Servizi Cloud,
 - (3) Condurre il test sulla connettività in conformità con i piani di test IBM, e
 - (4) Collaborare con il Cliente per gestire l'implementazione della comunità dei partner commerciali del Cliente.
- c. Fase Operativa è la gestione quotidiana delle operazioni dei Servizi Cloud da parte di IBM. IBM farà funzionare e gestirà le funzioni che ospitano l'hardware e il software correlato all'infrastruttura del trasferimento file, incluse nei Servizi Cloud.

1.2 Funzioni opzionali

1.2.1 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – File Encryption

I Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – File Encryption: consiste nel decriptare un file crittografato con PGP, di cui IBM ed il Cliente hanno scambiato la chiave, e poi nel trasmetterlo al Cliente o al suo partner commerciale, come applicabile; o nel crittografare un file decriptato con PGP e poi nel trasmetterlo al Cliente o al suo partner commerciale, come applicabile.

1.2.2 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – File Compression

Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – File Compression consiste nel decomprimere un file compresso nel formato .zip e poi nel trasmetterlo al Cliente o al suo partner commerciale, come applicabile; o nel comprimere nel formato .zip un file non compresso e poi trasmetterlo al al Cliente o al suo partner commerciale, come applicabile.

1.2.3 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Extended Data Retention

Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Extended Data Retention consiste nel memorizzare gigabyte di dati per un periodo esteso prefissato. La quantità di dati da memorizzare (basata sulle misurazioni effettuate l'ultimo giorno di ogni mese) ed il periodo di tempo per cui gli stessi saranno conservati, viene definito in precedenza nel Documento d'Ordine.

1.2.4 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Partner Support

Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Partner Support fornisce supporto ai partner commerciali del Cliente, ad esempio risponde alle loro richieste relative al Servizio Cloud e determina la responsabilità in caso di guasto al Servizio Cloud, con l'intento di coordinare la risoluzione di tale guasto con il Cliente. IBM fornirà supporto ai partner commerciali via e-mail o via telefonica. Questo livello di supporto si aggiunge al supporto standard fornito per i Servizi Cloud.

1.2.5 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Processing

Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Processing consiste nel segnalare il volume totale di gigabyte elaborati tramite Cloud Service dal Cliente e dai partner commerciali, sulla base di una misurazione mensile.

1.2.6 Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Partner Set-up Services

Servizi IBM Sterling B2B – File Transfer Service – Partner Set-up consiste nello stabilire la connettività con i partner commerciali tramite uno dei protocolli supportati di IBM sui Servizi Cloud. È necessario fornire ad IBM l'elenco dei partner commerciali con cui s'intende collaborare utilizzando i Servizi Cloud. IBM svilupperà un progetto, che includa la definizione dei ruoli e delle responsabilità e stabilisca un piano di sviluppo per completare l'implementazione. IBM chiederà ai partner commerciali del Cliente di rispondere ad un questionario con cui si raccoglieranno le informazioni necessarie per stabilire la connessione. I partner commerciali con cui IBM non sarà stata in grado di comunicare faranno riferimento al Cliente, che sarà responsabile di contattarli e completare il questionario in modo che sia possibile impostare la connessione. IBM tenterà di contattare ciascun partner commerciale due volte via e-mail, fax o telefono. In caso di mancato contatto o nel caso in cui i partner commerciali non abbiano risposto dopo due tentativi effettuati da parte di IBM, sarà fatta una (1) telefonata di follow-up per ottenere la conformità. Questi servizi di impostazione includono inoltre fino a quattro (4) test di ciascun partner commerciale e la collaborazione per la risoluzione di problemi di carattere generale correlati ai Servizi Cloud. IBM genererà inoltre un certificato AS2 o un nome AS2 per conto del Cliente, se richiesto. IBM assegnerà un indirizzo IP per il dominio fornito dal Cliente.

2. Descrizione della Sicurezza

2.1 Policy della Sicurezza

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

2.2 Controllo degli Accessi

L'accesso ai dati del Cliente, se richiesto, è concesso soltanto dai rappresentanti autorizzati del Supporto IBM in base al principio di separazione dei ruoli. Il personale IBM utilizza l'autenticazione a due fattori per l'host di gestione del "gateway" intermedio. Tutte le connessioni sono criptate durante l'accesso ai dati del client. Tutti gli accessi ai dati del client e il trasferimento dei dati all'interno o all'esterno dell'ambiente host sono registrati. All'interno dei data center IBM che forniscono supporto per il Servizio Cloud non si utilizza la rete WIFI.

2.3 Integrità & Disponibilità del Servizio

Le modifiche al sistema operativo ed al software applicativo sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche di IBM. Anche le modifiche delle regole del firewall sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche ed esaminate dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora i data center 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. La scansione della vulnerabilità interna ed esterna è condotta periodicamente da amministratori autorizzati e da fornitori di terze parti per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi di individuazione dei malware (antivirus, individuazione e prevenzione delle intrusioni, scansione della vulnerabilità) sono attivi in tutti i data center IBM. I servizi dei data center IBM supportano

svariati protocolli di distribuzione delle informazioni per la trasmissione dei dati sulle reti pubbliche. Sono inclusi, ad esempio, i protocolli HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e la VPN da sito a sito. I dati di backup destinati allo storage esterno al sito vengono criptati prima del trasporto.

2.4 Registrazione delle Attività

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

2.5 Sicurezza fisica

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

2.6 Conformità

IBM 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. IBM esegue ogni anno, nei propri data center, controlli basati sugli standard di settore SSAE 16. 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. La formazione sulla sicurezza e sulla sensibilizzazione del personale viene completata 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. Commitment del Livello di Servizio

IBM fornisce la seguente livello di servizio ("SLA") in relazione alla disponibilità per l'offerta del Servizio Cloud. L'utente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per l'utente.

3.1 Definizioni

- a. "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto all'interno delle fatture future relative ai corrispettivi per la sottoscrizione al Servizio.
- b. "Richiesta" sta a indicare una richiesta inoltrata dal Cliente a IBM in conformità allo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- c. "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. "Tempo di fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud e gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio Cloud per cui posseggano le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio Cloud non è disponibile a causa di:
 - (1) Un'interruzione programmata a scopo di manutenzione;

- (2) Eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
- (3) Problemi con le applicazioni, le attrezzature o i dati del Cliente oppure con le applicazioni, le attrezzature o i dati di terze parti;
- (4) Mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio; o
- (5) La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni che il Cliente fornisce ad IBM o fornite ad IBM da terze parti per conto del Cliente.

"Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.

"Livello di servizio" sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

3.2 Crediti di Disponibilità

- a. Per inoltrare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 (come descritto nell'articolo Supporto Tecnico) per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui l'utente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio. È necessario fornire tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta per un Credito di Disponibilità non oltre i tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui è stato interessato dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di Disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per più Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. I Crediti totali di disponibilità riconosciuti rispetto ad un mese contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il 10 per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.

3.3 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio durante un Mese Contrattuale

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La Disponibilità viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale (meno il numero di minuti del Tempo di Fermo di sistema pianificato), meno (b) il numero totale di minuti del Tempo di Fermo non pianificato in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, (meno il numero di minuti del Tempo di Fermo di sistema pianificato), con la risultante frazione espressa in percentuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo non pianificato durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 200 minuti di Tempo di Fermo di sistema pianificato - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.500 minuti	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% del Livello di Servizio Conseguito
43.200 minuti totali (- 200 minuti di Tempo di Fermo di sistema pianificato) in un Mese Contrattuale di 30 giorni = 43.000 minuti	

3.4 Ulteriori informazioni su questo SLA

Questo SLA viene messo a disposizione soltanto per i clienti di IBM e non è valido per le richieste di rimedio effettuate dagli utenti, dagli ospiti, dai partecipanti e dagli invitati autorizzati dei Servizi Cloud o per i servizi beta o di prova che IBM fornisce. Lo SLA è valido per i Servizi Cloud utilizzati nell'ambiente di produzione, pertanto non è valido per ambienti non-di-produzione, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o lo sviluppo.

4. Informazioni sulla Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi Cloud sono venduti secondo il seguente calcolo dei corrispettivi, come specificato nel Documento d'Ordine:

- L'Entity ID è un'unità di misura che consente di ottenere i Servizi Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno dei Servizi Cloud. Devono essere ottenute titolarità sufficienti utili a coprire il numero di ID Ente identificato nei Servizi Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nella Documentazione d'Ordine.

Per questo Servizio Cloud, l'ID Ente è un identificativo singolo per un ente commerciale, indipendentemente dalla struttura organizzativa dell'ente commerciale.
- "File" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un File è rappresentato da uno o più dati, informazioni o record di programmi raccolti sotto un nome specifico. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di File elaborati dai Servizi Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Gigabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dai Servizi Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

4.2 Corrispettivi e Fatturazione

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

4.2.1 Corrispettivi mensili parziali

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

4.2.2 Eccedenze

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente supera la titolarità specificata nel Documento d'Ordine, allora al Cliente verrà fatturato il sovrapprezzo in conformità alle tariffe di sovrapprezzo specificate nel Documento d'Ordine.

4.2.3 On-Demand

Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui il Cliente ha impiegato l'opzione on-demand mensile applicando i corrispettivi specificati nel Documento d'Ordine.

4.2.4 Setup

I corrispettivi per il Setup saranno specificati 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 per il Servizio Cloud è disponibile durante il periodo di abbonamento. Il supporto tecnico standard può essere ampliato con le opzioni contenute nei servizi di supporto premium descritti nella precedente Sezione 1.

Gli Orari di Supporto delle Operazioni mediante Telefono e Email sono i seguenti:

dalle 0:00 alle 11:00 del fuso orario della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì

Supporto dopo l'orario lavorativo:

Il Supporto dopo l'orario lavorativo (al di fuori del normale orario lavorativo specificato in precedenza) è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

Linea Diretta del Supporto: 1-877-432-4300

E-mail: scn_support@us.ibm.com

Portale Web del Supporto: <https://support.ibmcloud.com/>

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: Una funzione dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: 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	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

7. Ulteriori Informazioni

- a. IBM può (a) compilare e analizzare dati anonimi, aggregati e di riepilogo relativi all'utilizzo del Servizio Cloud da parte del cliente, e (b) preparare report, studi, analisi e altro lavoro derivante da questa compilazione e dall'analisi.
- b. IBM può copiare i dati su un server di non produzione all'interno dell'ambiente dei Servizi Cloud per scopi esclusivi di test e per migliorare la qualità dell'offerta IBM.
- c. Il Servizio Cloud può prevedere la trasmissione di contenuti quali l'ID Cliente e la password da, verso o attraverso sistemi o reti di terze parti, come ad esempio Internet e altri servizi di interconnessione, su cui IBM non esercita alcun controllo e di cui non è responsabile. I mittenti ed i destinatari del contenuto trasmesso attraverso i Servizi Cloud per la community commerciale, potrebbero non gestire tali contenuti come riservati. Di conseguenza, il Cliente dovrà codificare il Contenuto se desidera renderlo non leggibile o indecifrabile nell'ambiente dei Servizi Cloud e durante il transito all'interno della rete IBM e di terze parti. Il Cliente è responsabile, e si assume qualsiasi rischio, della scelta dei protocolli e dei mezzi utilizzati per trasmettere il Contenuto attraverso la rete di IBM e di terze parti.
- d. Il Servizio Cloud non è progettato per aderire all'Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") degli Stati Uniti e non può essere utilizzato per la trasmissione o l'archiviazione di alcun dato su reclami inerenti all'assistenza sanitaria o di altre informazioni sulla salute, identificabili a livello personale o individuale.
- e. IBM deve approvare qualsiasi software di comunicazione, dispositivo o apparecchiatura utilizzato per trasmettere dati da o verso IBM. Il Cliente è responsabile dell'ottenimento di un account di servizio internet appropriato e del collegamento per accedere al Servizio Cloud.
- f. L'utilizzo corretto del Servizio Cloud da parte del Cliente dipenderà dal suo impegno nell'assicurare che egli ed i suoi partner commerciali facciano quanto segue:
 - (1) Implementare la connettività tra Cliente ed IBM e collaborare con IBM durante test di connettività congiunta tra Cliente ed IBM;
 - (2) Garantire una sicurezza adeguata per le applicazioni del Cliente, l'hardware (inclusa l'installazione e la manutenzione di firewall appropriati per impedire accessi non autorizzati), Caselle di Posta, e trasmissione e monitoraggio di tali Caselle di Posta;
 - (3) Verificare la correttezza e la completezza dei dati e garantire la presenza di misure di sicurezza appropriate per identificare errori di dati, elaborazione e trasmissione;
 - (4) Comunicare prontamente ad IBM qualsiasi errore o sbaglio di traduzione, errore di elaborazione, mancata conformità di trasmissioni, guasti nell'invio o ricezione di trasmissioni, o impossibilità ad accedere a qualsiasi Casella di Posta;

- (5) Impostare i parametri di elaborazione dati applicabili e i parametri di trasmissione;
- (6) Conservare dati di supporto, file e altro materiale sufficiente a consentire ad IBM di recuperare tutti i dati, i file e altro materiale (come file di archivio, file nastro, file disco e produzione di stampante) necessario e ri-eseguire qualsiasi servizio fornito dal Servizio Cloud; e
- (7) Conservare la continuità di business e comunicare le aspettative alla comunità di partner commerciali, per ciò che concerne i periodi di test, le migrazioni e le conversioni da e per i Servizio Cloud.

7.2 Sedi dei benefit derivati

Quando applicabile, le imposte vengono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai Servizi Cloud. IBM applicherà le tasse 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: "Commitment del livello di servizio", "Crediti di Disponibilità", "Ulteriori informazioni su questo SLA", "Rinnovo Automatico", "Fatturazione Continuativa".

Firma e timbro del Cliente

Data: