

### IBM Sterling Data Synchronization Manager

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 Sterling Data Synchronization Manager è una soluzione di sincronizzazione dati che può essere utilizzata per gestire il processo di raccolta dati, pulizia, registrazione, convalida e pubblicazione su un pool di dati conforme a Global Data Synchronization Network (GDSN) di Terze Parti. Il Servizio Cloud sarà utilizzato per inserire dati nel file master dell'articolo mediante meccanismi di raccolta dati manuali o automatizzati, come stabilito nel Documento d'Ordine. Infine, il Servizio Cloud convaliderà tale file per conformità con lo standard GDSN. L'utilizzo del Servizio Cloud consentirà al Cliente di registrare e pubblicare i propri elementi di dati nel pool di dati per essere utilizzato da clienti, fornitori ed enti organizzativi del Cliente con cui intrattiene un rapporto commerciale (denominati "Partner Commerciali"). Il Servizio Cloud offre al Cliente la visibilità dei propri dati e della messaggistica dei Partner commerciali.

Il Servizio Cloud consente al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate 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 da parte del Cliente, dei suoi fornitori o di eventuali utenti terzi del Servizio Cloud autorizzati dal Cliente per scambiare dati o utilizzarlo per suo conto ("Utente Ospite") per accedere, aggiornare, correggere o eliminare tali dati personali.

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. È responsabilità del Cliente determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti 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.

#### 1.1 Servizi Opzionali

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX è un'offerta opzionale di componenti aggiuntivi di IBM Sterling Data Synchronization Manager che fornisce il meccanismo di raccolta dei dati degli elementi, un motore per la conformità dei dati per convalidare i dati degli elementi rispetto agli standard GDSN, e un'applicazione interattiva di servizi di hosting che offre visibilità nel contenuto e negli eventi del Cliente, e la possibilità di richiamare la registrazione e la pubblicazione di file. Questo componente opzionale consente l'integrazione diretta al sistema back-end mediante file flat precostruiti per eliminare alcuni interventi manuali.

#### 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud è conforme ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per il Servizio Cloud, disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il presente Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'. Il Servizio Cloud non esegue la crittografia dei contenuti durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e le reti di endpoint o di macchine. Il Servizio Cloud non codifica il contenuto 'dormiente' in attesa della trasmissione dei dati. Il Cliente è responsabile della codifica del contenuto prima di aggiungerlo al Servizio Cloud.

#### 3. Supporto tecnico

Dopo che IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite telefono, email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di qualsiasi tipo di supporto tecnico sono considerati come parte integrante del Servizio Cloud. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Le seguenti severità vengono utilizzate per tenere traccia dei ticket di supporto per il Servizio Cloud:

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	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.	Entro (1) un'ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> 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	<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

## 4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- **SKU** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. SKU (Stock Keeping Unit) è un unico articolo in un catalogo del distributore o del fornitore. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero più elevato di SKU pubblicati simultaneamente dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine.

### 4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

### 4.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

## 5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento 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 fine del periodo.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 30 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 finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 30 giorni prima della

scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 30 giorni.

## **6. Ulteriori Informazioni**

### **6.1 Trattamento dei Contenuti**

IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti e fornitori del Cliente) relativi all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e fornitori.

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), l'Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera: il Cliente accetta che IBM possa trattare il contenuto, inclusi i dati personali, (ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm) entro i confini nazionali dei seguenti paesi: Australia, Canada, Francia, Germania, India, Irlanda, Paesi Bassi, Regno Unito e Stati Uniti. Il Cliente accetta che IBM possa variare, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura e il supporto del Servizio Cloud. Per quanto riguarda il trasferimento di dati personali dell'Area Economica Europea della Svizzera, le parti o le relative consociate possono stipulare separatamente accordi standard non emendati 'EU Model Clause' in conformità alla Decisione della Comunità Europea 2010/87/EU con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali Accordi, anche se generata da società consociate, verrà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

### **6.2 Reti di Terzi**

Per la trasmissione dei contenuti verso e dal Servizio Cloud da parte del Cliente e dei Partner Commerciali del Cliente, è possibile utilizzare le reti di terzi. È a discrezione del Cliente decidere i protocolli e i mezzi per la trasmissione del contenuto al Servizio Cloud e viceversa tramite le reti di terzi. Al Cliente è consigliato utilizzare la tecnologia appropriata nonché la crittografia adeguata se si vuole proteggere i propri contenuti, compresi l'ID e le password del il Cliente.

### **6.3 Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi di Terzi**

Se il Cliente o un Utente del Servizio Cloud, trasmette contenuti o altri servizi collegati o resi disponibili dal Servizio Cloud ad un sito web di Terzi, il Cliente e l'utente del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del contenuto ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

### **6.4 Dati compilati**

IBM può (i) compilare e analizzare dati anonimi, aggregati e di riepilogo relativi all'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, e (ii) preparare report, studi, analisi e altro lavoro derivante da tale compilazione e analisi (nell'insieme indicati come "Dati Compilati"). IBM conserva tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

IBM può copiare i dati del Cliente su un server di non produzione all'interno dell'ambiente del Servizio Cloud solo per scopi di test e per migliorare la qualità dei prodotti IBM.

### **6.5 Requisito per l'iscrizione a 1WorldSync**

Affinché IBM possa fornire il Servizio Cloud, il Cliente deve registrarsi separatamente a 1WorldSync. I canoni relativi all'iscrizione ad 1WoldSync, inclusi, quando applicabile, i canoni di registrazione ad 1WorldSync TEST, o altri canoni per enti standard, registri o cambi, sono a carico del Cliente e non sono inclusi nei canoni di abbonamento dei Servizi Cloud. IBM fornirà al Cliente un "codice TPSA" che il Cliente utilizzerà per la registrazione a 1WorldSync. Dopo aver eseguito l'iscrizione a 1WorldSync, il Cliente riceverà gli ID e le password per l'ambiente di produzione che dovrà condividere con IBM. Inoltre, il Cliente deve ottenere un numero Global Location Number (denominato anche GLN) valido.

## 6.6 Responsabilità del Cliente per i Servizi di Setup

In base a quanto richiesto da IBM per adempiere agli obblighi inerenti ai Servizi di Setup (se applicabile), il Cliente accetta di fornire un accesso sufficiente ai sistemi, alle informazioni, al personale e alle risorse del Cliente e di eseguire le altre responsabilità del Cliente relativamente ai Servizi di Setup, il tutto senza oneri per IBM. IBM non è responsabile dei ritardi nell'esecuzione o degli errori nell'esecuzione dei Servizi di Setup causati da ritardi del Cliente nella fornitura di tali accessi o nell'adempire alle proprie responsabilità relative ai Servizi di Setup.

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: "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi di Terzi"; "Responsabilità del Cliente per i Servizi di Setup".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: