

Descrizione dei Servizi Cloud IBM

IBM Workload Automation (SaaS)

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

1. Descrizione dei Servizi Cloud

Il seguente Articolo 1.1 è l'offerta base che il Cliente deve ordinare per utilizzare il Servizio Cloud. Le offerte che il Cliente ha ordinato sono specificate nel Documento d'Ordine del Cliente. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, il Documento d'Ordine sarà costituito dal Preventivo che IBM presenterà al Cliente e dalla Prova di Titorità (PoE) che il Cliente riceverà da IBM confermando che i Servizi Cloud sono stati forniti e definendo la data di inizio e fine per il periodo di durata del Servizio Cloud.

1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) è una soluzione per la gestione dei servizi che consente ai clienti di modellare i processi aziendali una sola volta, con un livello di dettaglio che consente di definire flussi di lavoro automatizzati, di eseguirli senza presidio e ogni volta che è necessario. La ridotta necessità di intervento umano consente un'esecuzione efficiente e una governance di alto livello su grandi quantità di processi eseguiti. Gli elementi di esecuzione dei singoli processi sono denominati "job". Essi descrivono un'attività eseguita su un sistema o un'applicazione. I servizi IBM Workload Automation (SaaS) consentono di:

- a. combinare i job in flussi e inserire condizioni in qualsiasi punto del flusso;
- b. automatizzare l'esecuzione dei job nel momento specificato; e
- c. presentare i job e i flussi in viste riepilogative dove possono essere monitorati e manipolati.

2. Descrizione della Sicurezza

IBM provvede ad implementare e mantenere le prassi e le procedure descritte in questo paragrafo.

2.1 Policy della Sicurezza

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

2.2 Controllo degli Accessi

L'accesso ai dati del Cliente è concesso soltanto dai rappresentanti autorizzati del supporto IBM in base al principio di separazione dei ruoli. Il personale del supporto IBM utilizza l'autenticazione a due fattori per l'host di gestione del "gateway" intermedio. Tutte le connessioni sono canali criptati 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.

2.3 Integrità & Disponibilità del Servizio

Le modifiche alle risorse del sistema operativo e 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 separatamente dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora le risorse dei data center 24x7. 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 l'attività di registrazione. Per ridurre al minimo la possibilità di intromissioni e consentire l'analisi, il sistema di avvisi e la reportistica centralizzati, la registrazione delle attività vengono eseguiti in tempo reale nei repository di log centralizzati. I dati sono firmati per prevenire le intromissioni. I log sono analizzati in tempo reale e tramite i report di analisi periodica per individuare eventuali comportamenti anomali. Il personale addetto alle operazioni che viene allertato sulle anomalie si mette in contatto con un specialista della sicurezza a chiamata, disponibile 24x7, quando necessario.

2.5 Sicurezza fisica

IBM mantiene gli standard per la sicurezza fisica, progettati per circoscrivere l'accesso fisico non autorizzato alle risorse del data center. Nei data center IBM 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 approvato. Il personale addetto alle operazioni verifica l'approvazione ed emette il badge di accesso che ne garantisce 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 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 effettuata dai dipendenti di IBM e dei fornitori ogni anno. Ogni anno vengono ribaditi gli obiettivi e le responsabilità dell'attività svolta dal personale in merito al rispetto della condotta etica professionale, della riservatezza e gli obblighi di IBM sulla sicurezza.

3. Commitment del Livello di Servizio

IBM fornisce il seguente commitment per il livello di servizio ("SLA") inerente al Servizio Cloud, dopo che IBM ha messo a disposizione del Cliente il Servizio Cloud.

3.1 Definizioni

Contatto autorizzato – indica la persona che il Cliente ha comunicato a IBM come autorizzata ad inoltrare eventuali Pretese ai sensi del presente SLA.

Credito di Disponibilità – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Pretesa approvata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio.

Pretesa – indica una pretesa inoltrata dal Contatto Autorizzato a IBM ai sensi di questo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.

Mese Contrattuale – indica ciascun mese completo durante il periodo del Servizio 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.

Cliente – indica un soggetto giuridico che si abbona al Servizio direttamente da IBM e che possiede titolarità al momento dell'invio di una Pretesa e che non sia inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni, compresi gli obblighi di pagamento pattuiti nel suo contratto di Servizi con IBM.

Tempo di Fermo – indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Per maggiore chiarezza, non esiste "Tempo di Fermo" se qualsiasi utente può utilizzare un qualunque aspetto del Servizio per cui ha le giuste autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio non è disponibile in seguito a:

- Tempo di Fermo di sistema pianificato
- Forza maggiore.

- Problemi con le applicazioni, integrazioni, attrezzature o dati di un Cliente o di terze parti.
- Atti oppure omissioni di un Cliente o di terze parti (compreso chiunque abbia accesso al Servizio tramite password o apparecchiature).
- Mancata adesione alle configurazioni di sistema obbligatorie e alle piattaforme supportate per accedere al Servizio.
- La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite dal Cliente o da una società terza per conto del Cliente.

Evento – indica un avvenimento o una serie di circostanze che nel loro complesso comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.

Forza Maggiore – indica eventi naturali, atti di terrorismo, scioperi, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, guerra, atti, ordini o restrizioni governative, virus ed altri comportamenti dannosi, assenza di connettività di rete e di utilità o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio fuori dal ragionevole controllo di IBM.

Tempo di Fermo del sistema pianificato – indica un'interruzione pianificata, a scopo di manutenzione, del Servizio o per aggiornamenti del sistema come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quando si applica una release, una patch o hot fix.

Livello di Servizio – indica lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

Servizio – indica l'istanza di produzione dei servizi IBM Workload Automation (SaaS) a cui si applica il presente SLA come mostrato nella prima pagina di questa Descrizione del Servizio. Questo SLA si applica a ciascun Servizio in maniera singola e non in modo combinato.

3.2 Crediti di disponibilità

Per avere diritto ad inoltrare una Richiesta, l'utente deve aver registrato un ticket di assistenza per ciascun Evento con l'help desk dell'IBM Customer Support per il Servizio applicabile, nel rispetto della procedura IBM relativa alla notifica dei problemi per cui è necessaria assistenza, di Severità 1. Si devono fornire tutte le informazioni dettagliate necessarie sull'Evento, incluso il momento in cui si è verificato per la prima volta l'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento nella misura in cui viene richiesto per i ticket di assistenza di Severità 1. Tale ticket deve essere registrato 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.

Il Contatto autorizzato deve inoltrare la Richiesta per un Credito di Disponibilità non più tardi di tre giorni (3) lavorativi dal termine del Mese Contrattuale oggetto della Richiesta.

Il Contatto Autorizzato deve fornire a IBM tutti i dettagli ragionevoli riguardo la Richiesta, comprese a titolo esemplificativo e non esaustivo, descrizioni dettagliate di tutti gli Eventi di interesse e il Livello di servizio che si sostiene non essere stato rispettato.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale. I Crediti di Disponibilità si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui è stato interessato dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile corrispondente alla disponibilità combinata totale durante ciascun Mese Contrattuale, in base alla seguente tabella. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.

Per i Servizi in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per i Servizi in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio. È possibile inoltrare soltanto Richieste inerenti ad un singolo Servizio in un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale e IBM non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un Servizio in un bundle in un Mese Contrattuale.

I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il 10 percento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dall'utente a IBM per il Servizio.

IBM utilizzerà il proprio ragionevole giudizio per convalidare Richieste sulla base delle informazioni disponibili nei record di IBM che prevarranno nel caso di conflitto con i dati nei record dell'utente.

I CREDITI DI DISPONIBILITÀ FORNITI ALL'UTENTE NEL RISPETTO DEL PRESENTE SLA SONO L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO RISPETTO A QUALSIASI RICHIESTA RELATIVA AI LIVELLI DI SERVIZI.

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 in oggetto ad una Richiesta)
Meno del 99,8%	2%
Meno del 98,8%	5%
Meno del 95,0%	10%

La percentuale della "Disponibilità" viene calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di tempo di fermo in un Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale con la risultante frazione espressa come percentuale.

Esempio: 432 minuti totali di tempo di fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di fermo di 432 minuti = 42.768 minuti ----- 43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	= 2% Credito di Disponibilità per il 99,0% di disponibilità durante il Mese Contrattuale
---	--

3.4 Esclusioni

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Istanze di non produzione, inclusi ad esempio, test, disaster recovery, formazione, Q&A, o sviluppo.
- Richieste avanzate dagli utenti di un Cliente IBM, ospiti e partecipanti del servizio.
- I servizi, i programmi, il software di abilitazione (prerequisito software) o gli agent in esecuzione sui sistemi client o i sistemi forniti da terze parti.
- Nel caso in cui siano state violate obbligazioni sostanziali contenute nelle Condizioni di Utilizzo, Acceptable Use Policy o contratto di servizio, compreso, senza limiti, violazioni di qualsiasi obbligo di pagamento.

4. Informazioni sulla Titolarità, la Fatturazione, la Durata e il Supporto

4.1 Uso delle Metriche

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

- "Job" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Job è un oggetto all'interno del servizio Cloud che non può essere ulteriormente diviso e rappresenta un processo di elaborazione che include tutti i suoi sottoprocessi. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Job elaborati dal servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine del Cliente.

4.2 Corrispettivi e Fatturazione

4.2.1 Opzioni di fatturazione

L'importo da pagare per le offerte del Servizio Cloud è specificato nel Documento d'Ordine come indicato di seguito:

- L'intera somma del commitment da versare
- Mensilmente (per pagamenti arretrati)
- Trimestrale (per pagamenti futuri)
- Annualmente (per pagamenti futuri)

L'opzione di fatturazione selezionata sarà valida per tutta la durata specificata nel Documento d'Ordine. L'ammontare esigibile per ogni periodo di fatturazione si baserà sui costi di abbonamento mensile o annuale e sul numero di periodi di fatturazione all'interno di un anno più i corrispettivi di sovrapprezzo.

4.2.2 Corrispettivi mensili parziali

Il Corrispettivo Mensile parziale è 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.

4.2.3 Eccedenze

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella sezione della PoE del Documento d'Ordine, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando il tasso specificato nel Documento d'Ordine.

4.3 Opzioni di Durata e Rinnovo

4.3.1 Durata

La Durata del Servizio Cloud avrà inizio quando IBM comunicherà al Cliente che ha accesso alle parti del Servizio Cloud descritte nel Documento d'Ordine. La sezione della PoE del Documento d'Ordine confermerà la data esatta di inizio e fine del periodo della Durata Contrattuale, nonché le modalità di eventuali rinnovi. 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. Includeremo tale modifica in un Documento d'Ordine.

4.3.2 Opzioni di Rinnovo della Durata contrattuale dei Servizi Cloud

Nel Documento 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:

a. **Rinnovo Automatico**

Se il Documento d'Ordine del Cliente indica che il rinnovo del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Servizio Cloud in scadenza, inoltrando una richiesta scritta almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo di durata contrattuale stabilita nel Documento d'Ordine. Se IBM o un Business Partner IBM 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 nella sezione della PoE del Documento d'Ordine.

b. **Continuazione della Fatturazione**

Quando nel Documento 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, allo stesso saranno fatturati tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

c. **Rinnovo Obbligatorio**

Se nel Documento d'Ordine è indicato che il tipo di rinnovo per il Cliente "scade", il Servizio Cloud terminerà alla fine del periodo della durata contrattuale e l'accesso del Cliente al Servizio Cloud sarà rimosso. 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.

4.4 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud è disponibile durante il periodo di abbonamento.

Il Supporto mediante Telefono, Email & gli Orari di Funzionamento del Portale di Supporto SaaS sono i seguenti:

dalle 0:00 alle 11:59 fuso orario Eastern Standard Time, U.S.A., dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi)

Linea Diretta del Supporto: 1-855-221-1166 negli U.S.A.

Email: support@ibmserviceengage.com

Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema:

Il Supporto dopo l'orario lavorativo & per il Fermo di Sistema è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

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 decisamente 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

5. Safe Harbor

IBM, al momento, non ha ancora determinato la conformità di questo Servizio Cloud alle direttive 'US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks'.

6. Codice di Abilitazione

Il Software di Abilitazione è qualsiasi Programma e il materiale associato forniti al Cliente da IBM o da Terze Parti come parte del Servizio Cloud al fine di facilitare l'accesso e l'utilizzo del Servizio Cloud. La presente offerta del Servizio Cloud include il seguente Software di Abilitazione fornito da IBM: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Nel momento in cui il Cliente scarica o installa qualunque Software di Abilitazione, accetta di non utilizzare tale Software per scopi diversi dal facilitare o abilitare il proprio accesso al Servizio Cloud che verranno poi utilizzati.

7. Ulteriori Informazioni

7.1 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio, trasmette il Contenuto o altri servizi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud ad un sito web di Terze Parti, il Cliente e l'Utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione dovrà avvenire esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio 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 degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Crediti di disponibilità"; "Rinnovo automatico".

Firma e timbro del Cliente

Data: