

## Descrizione dei Servizi Cloud IBM

### IBM Connections Cloud

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

#### 1. Servizio Cloud

L'offerta Servizio Cloud è descritta di seguito e specificata in un Documento d'Ordine per le offerte autorizzate selezionate. 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 IBM Connections Cloud

IBM offre questi servizi nei piani preconfezionati, come servizi autonomi o come servizi aggiuntivi.

##### 1.1.1 Offerta del pacchetto IBM SaaS

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, applicazioni per dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, applicazioni per dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti

##### 1.1.2 Offerte di IBM SaaS Autonomo

- Connections Social Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Supporto Avanzato per Connections Cloud

##### 1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Tutte le funzioni di Connections Social Cloud
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto. Disponibile sia in un browser che in un rich client disponibile per essere scaricato.
- Web conferencing - Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Ospita riunioni fino a 200 partecipanti con eventuali esterni all'azienda del Cliente. Per le riunioni intra-aziendali è obbligatorio l'abbonamento per tutti i partecipanti interni.
- Documenti - Elaborazione di documenti, editor di presentazioni e di fogli di calcolo con il supporto in tempo reale di co-editing, i commenti e le discussioni contestuali insieme alla gestione delle versioni dei file utilizzando IBM Connections Social Cloud.
- SmartCloud Notes – Servizi desktop, di calendario e posta basati su web inclusi la messaggistica istantanea con protezione anti-virus e spam e il supporto per l'integrazione ibrida. 25 gigabyte di storage per le caselle di posta per ciascun utente IBM SaaS.
- Traveler for SmartCloud Notes - Distribuzione della posta, calendario e contatti per i dispositivi mobili supportati. Supporto di tipo bidirezionale, push, manuale o sincronizzazione pianificata della posta, dei calendari e dei contatti elettronici per i dispositivi supportati.

- Applicazioni mobili per IBM Connections, IBM Meetings e IBM Sametime
- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la social collaboration del servizio.

#### 1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Tutte le funzioni di Connections Social Cloud
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto. Disponibile sia in un browser che in un rich client disponibile per essere scaricato.
- Web conferencing - Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Ospita riunioni fino a 200 partecipanti con eventuali esterni all'azienda del Cliente. Per le riunioni intra-aziendali è obbligatorio l'abbonamento per tutti i partecipanti interni.
- Applicazioni mobili per IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime
- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la social collaboration del servizio.

#### 1.1.5 Connections Social Cloud

- Social Dashboard - Un'unica vista della rete di social business del Cliente con l'accesso alle applicazioni ed alle riunioni e una vista degli eventi e del contenuto per accedere agli elementi di lavoro in corso, ai forum del supporto, alle informazioni sul profilo e lo storage.
- Persone - Gestire il profilo ed i contatti del Cliente attraverso la rete aziendale del Cliente all'interno e all'esterno della propria organizzazione.
- Archiviazione e condivisione dei file - La capacità di caricare e archiviare i file in una libreria centralizzata in cui l'accesso ai file può essere controllato rendendolo privato o condividendolo con i singoli utenti o i gruppi, in lettura o in scrittura. Vengono fornite le informazioni sui file come ad esempio gli aggiornamenti, la cronologia delle versioni, i commenti, la cronologia dei download, l'utilizzo dei tag ed il check-in/check-out dei file. È possibile scaricare i plug-in per supportare il trasferimento file da desktop a cloud.
- Comunità, Blog e Wiki - La capacità di lavorare insieme alle persone condividendo file, attività e bookmark, consentendo di creare e condividere nuove comunità con autorizzazioni personalizzate, eseguire ricerche di contenuto tra le comunità, inviare email alla comunità, creare e gestire sondaggi sulla comunità, creare wiki, blog, blog di ideazione e forum di discussione.
- Attività - Uno spazio per i team destinato ad attività come ad esempio il monitoraggio delle cose da fare, le informazioni e le azioni inerenti ad un argomento o una riunione.
- Messaggistica istantanea - Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto.
- Applicazioni mobili per IBM Connections e IBM Sametime
- Accesso degli Ospiti - La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità per le riunioni e la social collaboration del servizio.

#### 1.1.6 IBM Connections Meetings Cloud

Riunioni web online tramite una sala riunioni sempre pronta, on-demand, senza che sia necessario prenotare, dotata di condivisione del desktop e delle applicazioni, del supporto di più presentatori, di sondaggi e di chat. Questo servizio può essere acquistato per ospitare riunioni fino a 14 partecipanti o fino a 199 presenze. È inoltre disponibile per l'acquisto come Enterprise Deployment per il quale i partecipanti interni hanno un abbonamento al servizio. In tutte le riunioni è consentita la partecipazione senza limiti di persone esterne alla propria azienda.

#### 1.1.7 IBM Connections Chat Cloud

Messaggistica istantanea con elenco contatti, presenza, chiamate audio video "point-to-point", accessibile tramite browser, Client Notes incorporato, client autonomo o l'applicazione per dispositivi mobili.

### 1.1.8 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes client (include il download del software) e la posta su web, il calendario e le informazioni di contatto nel cloud, inclusi il completamento automatico della digitazione degli indirizzi, le cartelle di posta personalizzate, la delega per la posta e il calendario. È possibile impostare l'account aziendale del Cliente in una configurazione con il solo servizio o ibrida (la configurazione ibrida si integra con l'ambiente Domino in sede).
- Messaggistica istantanea integrata
- Protezione anti-virus e da spam
- 25 gigabyte di storage per le caselle di posta per ciascun utente IBM SaaS
- Include una licenza a termine fisso per un utente IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes. Ciò consente agli utenti di accedere alle applicazioni IBM SmartCloud Notes e IBM Domino attraverso il browser o il client IBM Notes. I server delle applicazioni Domino richiedono l'acquisto separato di PVU.

### 1.1.9 IBM SmartCloud Notes Entry

- Accesso solo tramite browser web alla posta, al calendario e alle informazioni di contatto nel cloud, inclusi l'indirizzamento del completamento automatico della digitazione, le cartelle di posta personalizzate, la delega per la posta e il calendario.
- Casella di posta da 1 GB (standard, solo il modello di posta fornito dal servizio)
- Messaggistica istantanea integrata
- Protezione anti-virus e da spam
- IBM SmartCloud Notes Entry non include l'accesso offline, l'accesso basato su IMAP, l'utilizzo del client IBM Notes o la possibilità di acquistare i servizi facoltativi per la migrazione della posta esistente nel servizio. Non consente agli abbonati di utilizzare i servizi Blackberry con il proprio account.
- Include una licenza a termine fisso per un utente IBM Domino Enterprise Client Access per SmartCloud Notes Entry. Ciò consente agli utenti di accedere alle applicazioni IBM SmartCloud Notes e IBM Domino attraverso il browser in sede. I server delle applicazioni Domino richiedono l'acquisto separato di PVU.

### 1.1.10 IBM Web Mail Cloud

- Calendario, contatti e posta basati su web con la Casella di posta che contiene la vista dei messaggi, le cartelle create dal sistema e dall'utente, la capacità di trascinare e rilasciare i messaggi nelle cartelle. Supporto per i calendari aziendali e personali ed elenchi dei contatti.
- 25 gigabyte di storage per le caselle di posta assegnati a ciascun utente

### 1.1.11 Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud

Un livello di supporto premium che include la gestione delle priorità ed una risposta più rapida ai problemi segnalati.

### 1.1.12 Mobile

Le applicazioni mobili native sono disponibili nei rispettivi app store per IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings e IBM Traveler for SmartCloud Notes.

## 1.2 Funzioni opzionali

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	N/A	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A	•	N/A	N/A

	Connections Cloud S1	Connections Cloud S2	Connections Social	Connections Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
<b>Traveler for SmartCloud Notes</b>	✓	N/A	N/A	N/A	•	•
<b>Connections Archive Essentials</b>	•	N/A	N/A	N/A	•	•
<b>BlackBerry</b>	•	N/A	N/A	N/A	•	N/A
<b>Storage di Collaborazione aggiuntivo</b>	•	•	•	N/A	N/A	N/A

✓ – Compresa

• – Disponibile

N/A – Non disponibile

### 1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

Elaborazione di documenti, editor di presentazioni e di fogli di calcolo con il supporto in tempo reale di co-editing, commenti e discussioni contestuali insieme alla gestione delle versioni dei file utilizzando IBM Connections Social Cloud.

### 1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

Audio conferenza nelle riunioni web per VoIP, chiamate a pagamento e gratuite in cui tutti gli utenti possono chiamare tramite il computer o telefonicamente, ascoltare e parlare, registrare e riascoltare l'incontro.

Le chiamate a pagamento o gratuite si basano sul paese chiamato e vengono assegnate alle zone come segue:

Zone a pagamento:

- Zona 1 – USA, Canada
- Zona 2 – Austria, Belgio, Francia, Germania, Hong Kong, Irlanda, Italia, Giappone, Olanda, Singapore, Spagna, Svezia, Svizzera, Regno Unito
- Zona 3 – Argentina, Australia, Bahrein, Brasile, Bulgaria, Cile, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Ungheria, Israele, Lettonia, Lussemburgo, Messico, Nuova Zelanda, Norvegia, Perù, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia
- Zona 4 – Cina, India, Lituania, Malesia, Russia, Sudafrica, Corea del Sud, Taiwan, Turchia, Vietnam

Zone gratuite:

- Zona 1 – USA, Canada
- Zona 2 – Australia, Austria, Estonia, Francia, Germania, Hong Kong, Irlanda, Israele, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Singapore, Spagna, Svezia, Svizzera,
- Zona 3 – Belgio, Brasile, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Finlandia, Grecia, Ungheria, Islanda, Giappone, Lettonia, Malesia, Messico, Monaco, Olanda, Nuova Zelanda, Norvegia, Panama, Russia, Slovacchia, Slovenia, Corea del Sud, Thailandia
- Zona 4 – Argentina, Bahamas, Bahrein, Bielorussia, Bosnia ed Herzegovina, Cile, Cina, Columbia, India, Indonesia, Lituania, Perù, Filippine, Arabia Saudita, Sudafrica, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Sovrapprezzi per Telefono cellulare – Per le chiamate da telefono cellulare verso numeri gratuiti nei seguenti paesi si applicano dei sovrapprezzi: Austria, Belgio, Brasile, Svizzera, Germania, Danimarca, Estonia, Spagna, Ungheria, Irlanda, Italia, Olanda, Nuova Zelanda, Portogallo, Svezia, Slovacchia

Sovrapprezzi per numeri gratuiti – Alle tariffe gratuite precedenti si aggiungono i sovrapprezzi degli USA non continentali quando gli utenti delle conferenze audio compongono numeri gratuiti da uno qualsiasi dei paesi USA non continentali riportati di seguito:

- Zona 1 – Alasca, Canada, Guam, Hawaii, Porto Rico, Isole Vergini US
- Zona 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Isole Vergini Britanniche, Isole Cayman, Dominica, Repubblica Domenicana, Grenada, Giamaica, Montserrat, St Kitts e Nevis, St Lucia, St Vincent e Grenadine, St. Martens, Trinidad e Tobago, Turks e Caicos

### **1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services**

Distribuzione della posta, del calendario e dei contatti per i dispositivi mobili supportati. Supporto di tipo bidirezionale, push, manuale o sincronizzazione pianificata della posta, dei calendari e dei contatti elettronici per i dispositivi supportati.

### **1.2.4 IBM Connections Archive Essentials Cloud**

Le funzioni di archivio della posta ed eDiscovery per i clienti IBM SmartCloud Notes consentono ai clienti di classificare, di creare indici, di eseguire ricerche e di ripristinare per intero o in parte il contenuto della posta utilizzando un'interfaccia web con le politiche di conservazione, gli obblighi di conservazione, le registrazioni delle operazioni effettuate e lo storage illimitato.

### **1.2.5 IBM SmartCloud Notes per Hosted Blackberry Service**

Funzionalità Blackberry Enterprise Server (BES) hosted direttamente da IBM.

### **1.2.6 Storage di Collaborazione aggiuntivo**

Storage di Collaborazione aggiuntivo.

### **1.2.7 Step Up**

I Servizi Cloud designati come Step Up sono disponibili solo per i licenziatari in sede IBM con Abbonamento e Supporto per il programma IBM associato attivo durante l'abbonamento al Servizio Cloud Step Up ed equivalente al numero di abbonamenti al Servizio Cloud.

## **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 del personale che fornisce supporto ai data center IBM. Disponiamo di 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, l'utilizzo WIFI non è consentito.

### **2.3 Integrità e Disponibilità del Servizio**

Le modifiche ai sistemi operativi e al software applicativo sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche di IBM. Anche le modifiche delle regole del firewall sono disciplinate dalla procedura di gestione delle modifiche e revisionate dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora i data center con frequenza h24 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) vengono utilizzati 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 individuare 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 Filtraggio dei contenuti

IBM SmartCloud Notes e IBM Web Mail Cloud utilizzano strumenti per monitorare i Servizi Cloud, individuare spam ed attacchi di virus ed applicare misure di tecnologie standard di settore e proprietarie per bloccare o filtrare Contenuti che risultano essere non richiesti, indesiderati e/o dannosi. IBM si riserva il diritto (ma non avrà alcun obbligo) di bloccare le comunicazioni di altre persone giuridiche in Internet. IBM si riserva il diritto (ma non avrà alcun obbligo) di visionare in anticipo, verificare, contrassegnare, filtrare, modificare, rifiutare o eliminare qualsiasi o tutti i Contenuti.

## 2.6 Ripristino e rimozione dei dati

Alla scadenza o al termine del Servizio Cloud, i dati del Cliente vengono distrutti entro 90 giorni, in base alle procedure standard per la rimozione dei dati. Durante il periodo di durata del Servizio Cloud, IBM fornisce l'accesso all'API tramite i dati del toolkit di Social Business (<https://www.ibmcloud.net/social>) SmartCloud Notes disponibili attraverso la replica del client. I dati Web Mail Cloud sono disponibili tramite i protocolli standard della posta elettronica e del calendario. I dati inerenti alle preferenze dell'utente e altri meta-dati quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le firme per email, le regole per l'inoltro della posta, i filtri per la posta, le opzioni di visualizzazione del calendario, ecc., non sono accessibili tramite API. Se tali dati fossero necessari, IBM li fornirà nel formato concordato in precedenza, in base ai tempi ed ai materiali, alla scadenza dell'abbonamento. IBM deve ricevere un preavviso scritto dei dati necessari prima e non oltre la scadenza del periodo di abbonamento. Se i Clienti non chiedono la restituzione dei dati, IBM provvederà ad eliminarli e renderli irrecuperabili seguendo le procedure ottimali del settore.

## 2.7 Sicurezza fisica

IBM mantiene gli standard per la sicurezza fisica, progettati per circoscrivere l'accesso fisico non autorizzato ai data center. 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.

## 2.8 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.

## 2.9 Disaster Recovery

IBM ha una struttura di disaster recovery che si trova geograficamente lontano dal suo data center principale, insieme all'hardware, al software e alla connettività Internet richiesta, nel caso in cui le strutture di produzione IBM nel data center principale dovessero rendersi non disponibili.

Nel caso si verifichi una condizione catastrofica, nel senso di un evento di "Forza Maggiore", intendendo con il suddetto termine catastrofi naturali, atti di terrorismo, rivendicazioni sindacali, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, azioni di guerra, atti, ordinanze o restrizioni governativi, virus, attacchi di tipo "denial of service" ed altri comportamenti dannosi, malfunzionamenti di servizi pubblici e della connettività di rete, o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio Cloud, che sia fuori del ragionevole controllo di IBM, IBM ripristinerà l'accesso al Servizio Cloud da parte del Cliente nel modo seguente. IBM fornirà l'hardware, il software e l'infrastruttura di rete che consentirà al Cliente di riprendere ad accedere al Servizio Cloud, mediante un RTO (Recovery Time Objective) entro 12 ore dalla dichiarazione del disastro. L'ambiente verrà ripristinato utilizzando il backup più recente del Contenuto, mediante un RPO (Recovery Point Objective) con una perdita massima di 8 ore di Contenuto del data set di Contenuto recuperato.

### **3. Informazioni sulla Titolarità e sulla Fatturazione**

#### **3.1 Calcolo dei Corrispettivi**

L'offerta dei Servizi Cloud è resa disponibile secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi, come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Utente Autorizzato è una persona singola a cui viene fornito l'accesso per il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede all'offerta del Servizio Cloud in qualsiasi modo, diretto o indiretto, mediante qualsiasi mezzo (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine. Ogni titolarità è specifica per ciascun Utente Autorizzato e non può essere condivisa né può essere riassegnata, tranne nel caso di trasferimento permanente della titolarità dell'Utente Autorizzato ad un'altra persona.
- b. "Host fino a X Partecipanti" è un'unità di misura che consente di acquistare il Servizio Cloud. L'Host è un utente specifico con diritti di accesso ad un account personale che consente di conservare un numero illimitato di riunioni fino al numero di partecipanti specificato nel Documento d'Ordine del Cliente. Può essere tenuta soltanto una riunione alla volta per Host.
- c. "Minuto" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per coprire il numero totale completo o parziale di Minuti relativi al Servizio Cloud utilizzati durante il periodo di misurazione specificato nella Documentazione d'Ordine del Cliente.

#### **3.2 Corrispettivi e Fatturazione**

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

##### **3.2.1 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.

#### **3.3 Corrispettivi di sovrapprezzo**

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

### **4. Opzioni di Durata e Rinnovo**

#### **4.1 Durata**

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che ha accesso alle parti del Servizio Cloud così come descritto 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. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata contrattuale contattando IBM o il proprio Business Partner IBM. Noi confermeremo il livello d'utilizzo incrementato nel Documento d'Ordine.

#### **4.2 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:

#### 4.2.1 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 richiesta scritta almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo di durata contrattuale stabilita nella Documentazione d'Ordine. Se IBM o il proprio 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 relativa alla PoE della Documentazione d'Ordine.

#### 4.2.2 Fatturazione Continuativa

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 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.

#### 4.2.3 Rinnovo Obbligatorio

Quando nella Documentazione d'Ordine è indicato che il tipo di rinnovo per il Cliente è "recesso", il Servizio Cloud terminerà alla fine del periodo della durata contrattuale e l'accesso del Cliente al Servizio Cloud verrà 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.

### 5. Supporto tecnico

Il supporto tecnico sarà fornito durante il Periodo di Abbonamento. I Servizi di Supporto Tecnico per IBM Connections Cloud sono progettati per consentire agli utenti di ottenere il massimo dai Servizi Cloud. Questo supporto tecnico in remoto è inteso come supplemento al supporto e al personale amministrativo del Cliente, fornendo l'accesso agli esperti del supporto IBM per i problemi riguardanti i Servizi Cloud che il Cliente non è in grado di risolvere. L'accesso al Supporto Standard per IBM Connections Cloud fa parte dei Servizi Cloud, come descritto in precedenza. L'accesso al Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud è disponibile come servizio autonomo pagando un costo aggiuntivo.

Il Supporto Tecnico Standard per IBM Connections Cloud include il supporto ai problemi di severità 1 ed alle procedure di escalation per altri tipi di severità.

Il Supporto Avanzato per IBM Connections Cloud include il Supporto di Severità 1 ed alle procedure di escalation per altri tipi di severità con la gestione delle priorità e gli obiettivi di risposta più rapida oltre ad altri servizi di supporto.

Le opzioni del supporto tecnico sono descritte in dettaglio all'indirizzo <http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

Panoramica degli obiettivi di risposta del Supporto Tecnico di Connections Cloud:

	Supporto Standard	Supporto Avanzato
<b>Severità 1</b>	Entro due ore (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)	Entro 30 minuti (7x24)
<b>Severità 2</b>	Entro due ore lavorative	Entro un'ora
<b>Severità 3</b>	Entro due ore lavorative	Entro due ore
<b>Severità 4</b>	Entro due ore lavorative	Entro due ore

Se questi Servizi Connections Cloud sono stati acquistati tramite un rivenditore, le condizioni del supporto del Cliente possono variare - Rivolgersi al proprio rivenditore per maggiori informazioni.

### 6. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

La presente offerta inerente al Servizio Cloud può includere il software di abilitazione. Il Cliente può utilizzare il software di abilitazione in associazione all'utilizzo del Servizio Cloud per tutto il periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud, secondo le modalità descritte nella documentazione o nella



licenza. Nella misura in cui il software di abilitazione contiene il codice campione, il Cliente ha un ulteriore diritto di creare opere derivate del codice campione ed utilizzarle nelle modalità consentite dalla presente autorizzazione. Il software di abilitazione fornito è soggetto allo SLA, se presente, come un componente del Servizio Cloud ed ad uno o più accordi di licenza applicabili.

## 7. Comunicazioni

Il gruppo del Servizio Clienti IBM provvederà ad informare il Cliente in relazione a quanto indicato di seguito:

### a. Aggiornamenti dei servizi

Queste notifiche via e-mail, inviate all'amministratore del Cliente, conterranno l'elenco delle modifiche visibili apportate al Servizio Cloud, le nuove funzioni o le richieste di IBM atte ad assicurarsi che il Cliente sfrutti al meglio le funzioni del Servizio. Tali modifiche vengono solitamente inviate due settimane prima del fine settimana in cui è previsto il release, in assenza di interventi richiesti dal Cliente. Nel caso si rendessero necessari interventi quali modifiche alla rete o istruzioni utente, la notifica avverrà con ulteriore anticipo.

### b. Notifiche di manutenzione

Queste e-mail contengono la conferma, per l'amministratore del Cliente, dell'utilizzo delle finestre di manutenzione programmate o prenotate. Vengono inviate solitamente 3 giorni prima come promemoria della finestra di manutenzione in arrivo. Al termine della manutenzione verranno inviate delle ulteriori e-mail di notifica per informare l'amministratore del Cliente del completamento delle operazioni di manutenzione. È possibile trovare informazioni sulla successiva finestra di manutenzione alla pagina: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Gli abbonati non riceveranno le notifiche via e-mail inviate agli amministratori del Cliente o ai destinatari. Gli abbonati visualizzeranno un annuncio che informa della manutenzione nel browser, 3 giorni prima della finestra di manutenzione.

### c. Notifica Incidenti

Il gruppo del Servizio Clienti IBM provvederà ad informare prontamente l'amministratore del Cliente, tramite diversi canali di comunicazione (pagina Web dello stato del data center, messaggi SMS (a seconda dell'abbonamento) e frequenti messaggi e-mail) sullo stato del recovery del servizio. Queste notifiche sono solitamente inviate quando IBM conferma il problema, durante l'incidente per informare l'amministratore del Cliente che IBM sta lavorando sul problema e a conclusione dell'incidente per segnalare la risoluzione del problema. All'amministratore del Cliente verrà inviata una comunicazione sugli incidenti che hanno un impatto sull'intero servizio. IBM potrebbe non inviare alcuna comunicazione per problemi che influiscono sulle attività di un singolo o di pochi Clienti.

## 8. Ulteriori Informazioni

### 8.1 Avvisi e Policy inerenti alla Privacy

Il Cliente accetta: (i) di fornire un link chiaro ed evidente per le condizioni di utilizzo del sito web del Cliente e alle policy sulla privacy, che include un link per le prassi di utilizzo e la raccolta dati di IBM e del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>), (ii) fornire una comunicazione che i cookies e clear gifs/web beacons saranno installati sul computer del visitatore da parte di IBM, che lavora per conto del Cliente, accompagnata da una spiegazione dello scopo e dell'utilizzo di tale tecnologia; e (iii) ottenere, nei limiti previsti dalla legge, il consenso da parte dei visitatori del sito web prima dell'installazione dei cookies e clear gifs/web beacons da parte del Cliente, o di IBM per conto del Cliente, sui dispositivi dei visitatori del sito web.

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei Servizi Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei subfornitori) correlate all'utilizzo dei Servizi Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei Servizi Cloud allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente conferma di aver ottenuto o che otterrà il consenso per consentire a IBM di elaborare le informazioni personali raccolte per gli scopi precedentemente indicati all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM ed i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

## **8.2 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 delle attività aziendali durante l'ordine del Servizio Cloud, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere aggiornate tali informazioni e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

## **8.3 Nessuna informazione concernente i dati personali sanitari**

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi alle disposizioni HIPAA e non può essere utilizzato per la trasmissione o lo storage di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

## **8.4 Cookie**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei contraenti) correlate all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. Ciò è fatto allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o adattare le iterazioni con il Cliente. Il Cliente conferma di aver ottenuto o che otterrà il consenso per consentire a IBM di elaborare le informazioni personali raccolte per gli scopi precedentemente indicati all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM ed i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

## Appendice A

Le seguenti condizioni sono richieste dai fornitori di terze parti con cui IBM ha rapporti per la distribuzione di questo Servizio Cloud e pertanto IBM deve comunicarle al Cliente. Ai fini di questa Appendice A, per "Società" si intende IBM. L'accettazione della presente Descrizione dei Servizi includerà l'accettazione delle seguenti condizioni del fornitore incluse in questa Appendice.

### 1. **Connessioni Oracle applicabili a Connections Docs e Connections Meetings**

I Servizi Cloud includono una tecnologia di filtro e visualizzazione dei documenti, (di seguito "Outside In Technology") fornita da Oracle USA, Inc. ("Oracle"). Il termine "Outside In Technology" include qualsiasi tecnologia concessa in licenza a Oracle dai relativi fornitori. Nella present Descrizione dei Servizi e nell'accordo a cui tali Condizioni sono soggette, il termine "Fornitore IBM" includerà Oracle e i relativi fornitori. Oltre ai termini e alle condizioni della presente Descrizione dei Servizi e dell'accordo a cui sono soggetti, per utilizzare Outside In Technology, il Cliente deve accettare, specificamente, quanto segue: (1) Oracle USA, Inc. è un beneficiario di terze parti delle presenti Condizioni della Descrizione dei Servizi e dell'accordo a cui sono soggetti, (2) il Cliente può trasferire abbonamenti al Servizio Cloud solo informando IBM anticipatamente per iscritto e in conformità alle disposizioni della Descrizione dei Servizi e dell'accordo a cui sono soggette, (3) il Cliente non può pubblicare i risultati dei test di benchmark eseguiti su Outside In Technology senza previa autorizzazione scritta, (4) IBM può informare i propri fornitori dei risultati della verifica di conformità relativi ai componenti dei fornitori IBM, (5) nella misura consentita dalla normativa applicabile, lo Uniform Computer Information Transactions Act non è applicabile.

### 2. **Utilizzo vietato**

I seguenti usi sono vietati da Microsoft:

Divieto di Utilizzo ad Alto Rischio: il Cliente non può utilizzare il Servizio Cloud in alcuna applicazione o situazione in cui l'errato funzionamento del Servizio Cloud possa determinare gravi danni fisici alla persona, incluso il decesso, oppure gravi danni ambientali o ai beni immobili e mobili ("Utilizzo ad Alto Rischio"). Esempi di Utilizzo ad Alto Rischio includono, ma non sono limitati a: aerei o altri mezzi di trasporto di persone, impianti nucleari o chimici, sistemi di supporto vitale, apparecchiature medicali impiantabili, veicoli a motore o sistemi di armamento. L'Uso ad Alto Rischio non comprende l'utilizzo del Servizio Cloud per scopi amministrativi, per memorizzare i dati di configurazione, strumenti di progettazione e/o di configurazione, o altre applicazioni che non siano di controllo, il cui guasto non provochi gravi lesioni personali, compreso il decesso, o danni ambientali. Tali applicazioni di non controllo possono comunicare con le applicazioni che eseguono il controllo, ma non possono essere direttamente o indirettamente responsabili della funzione di controllo.