

Descrizione dei Servizi

IBM Connections Cloud

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

1. Servizio Cloud

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

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, applicazioni per Dispositivi mobili, Accesso degli Ospiti
Connections Cloud S2	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 Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Supporto Avanzato per Connections Cloud
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Tutte le funzionalità 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 per un massimo di 200 partecipanti con eventuali partecipanti 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.
- Verse – Posta elettronica basata su Web, calendario e informazioni di contatto all'interno del cloud, inclusi la messaggistica istantanea integrata con lo spam e la protezione anti-virus. 50 gigabyte di storage per le caselle di posta allocati per ciascun utente IBM SaaS.
- 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. 50 gigabyte di storage per le caselle di posta allocati 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 collaborazione sociale del servizio.

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Tutte le funzionalità 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 per un massimo di 200 partecipanti con eventuali partecipanti 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 collaborazione sociale del servizio.

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Social Dashboard - Un'unica vista della rete aziendale sociale del Cliente, con accesso alle applicazioni ed alle riunioni oltre alla vista degli eventi e del contenuto per accedere agli elementi del lavoro in corso, ai forum del supporto, alle informazioni sul profilo e sullo 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 collaborazione sociale del servizio.

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

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 singole persone o con i gruppi, in lettura o in scrittura. Il Cliente può gestire i propri profili e contatti attraverso la propria rete aziendale ed invitare ospiti per visualizzare o lavorare sui contenuti condivisi. I plug-in sono disponibili per consentire al Cliente di trasferire file tra il desktop e il cloud, e le app per dispositivi mobili consentono al Cliente di

accedere dai dispositivi mobili. I file selezionati sono sincronizzati su ciascun desktop dell'utente e sui dispositivi mobili.

1.1.7 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 di persone esterne alla propria azienda, senza alcuna limitazione.

1.1.8 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.

1.1.9 IBM Verse

- Posta elettronica basata su Web, calendario e informazioni di contatto all'interno del cloud, inclusi il tracciamento delle operazioni che necessitano di attenzione, l'identificazione di persone e contenuti importanti in base a strumenti analitici, ricerca approfondita, anteprima in linea degli allegati e file delle Connessioni, servizi del team di analisi, supporto per i thread della posta elettronica, e titolarità per il client IBM Notes (include il download del software).
- 50 gigabyte di storage per le caselle di posta allocati per ciascun utente IBM SaaS
- Protezione anti-virus e da spam
- Messaggistica istantanea integrata
- Capacità di caricare, memorizzare e condividere file personali
- Storage di 30 gigabyte di File Personali
- Pubblicare e visualizzare gli aggiornamenti dello stato
- Creare il profilo e lavorare con i profili all'interno dell'organizzazione e della rete del Cliente
- Applicazioni per dispositivi mobili per Verse
- Accedere alla posta elettronica tramite IBM Verse o l'esperienza web di SmartCloud Notes
- Include una titolarità per IBM Domino Enterprise Client Access per ciascun utente Verse. Ciò consente agli utenti del client IBM Notes di accedere alle applicazioni IBM Verse, IBM SmartCloud Notes e IBM Domino in sede. I server delle applicazioni Domino richiedono l'acquisto separato di PVU.

1.1.10 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
- 50 gigabyte di storage per le caselle di posta allocati per ciascun utente IBM SaaS
- Include una titolarità per IBM Domino Enterprise Client Access per ciascun utente 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.

1.1.11 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.

1.1.12 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

1.1.13 Supporto Avanzato IBM Connections Cloud

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Tutte le funzionalità del Supporto 'Advanced' più un Premier Support Manager nella lingua locale, supporto proattivo e materiali da consegnare personalizzabili.

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Un setup una tantum in cui i servizi in remoto forniscono supporto per la migrazione di email, calendario e contatti Notes.

1.1.16 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 Funzionalità opzionali

	Cloud S1	Cloud S2	Social	File	Riunioni	Verse	Note	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A
Connections Meetings Audio	•	•	N/A		•		N/A	N/A
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/A	N/A		N/A		•	•
Connections Archive Essentials	•	N/A	N/A		N/A	•	•	•
Storage di Collaborazione aggiuntivo	•	•	•	•	N/A	•	N/A	N/A

- ✓ Comprese
- Disponibile
- N/A Non disponibile

1.1.1 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.

1.1.2 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.

1.1.3 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.

1.1.4 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.

1.1.5 Storage di Collaborazione aggiuntivo

Storage di Collaborazione aggiuntivo.

1.1.6 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

Le policy sulla sicurezza dei dati di IBM sono pubblicate alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e si applicano al presente Servizio Cloud ad eccezione di quanto specificato di seguito. Eventuali modifiche delle policy di IBM sulla sicurezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud è certificato US-EU Safe Harbor e US-Swiss Safe Harbor.

2.1 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.

2.2 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.ibm.com/social>). I dati SmartCloud Notes sono disponibili tramite la replica, lato 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.

2.3 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. Supporto tecnico

Il supporto tecnico sarà fornito durante il Periodo di Abbonamento. Questo supporto tecnico in remoto per gli amministratori è pensato come supplemento al supporto e al personale amministrativo del Cliente, fornendo l'accesso agli esperti del supporto IBM per i problemi 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 pagando un costo aggiuntivo; ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina web

<http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

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.

Informazioni dettagliate sul Supporto tecnico sono disponibili alla pagina web

<http://www.ibmcloud.com/social/support/>.

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

	Supporto Standard	Supporto Advanced e Premier
Severità 1	Entro due ore (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)	Entro 30 minuti (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)
Severità 2	Entro due ore lavorative	Entro un'ora
Severità 3	Entro due ore lavorative	Entro due ore
Gravità 4	Entro due ore lavorative	Entro due ore

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

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:

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Host fino a X Partecipanti** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'Host è un utente specifico con diritti di accesso ad un account personale che consente di tenere un numero illimitato di riunioni fino al numero di partecipanti specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine. Può essere tenuta soltanto una riunione alla volta per Host.
- Minuto** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. È necessario ottenere le titolarità relative ai Minuti sufficienti a coprire il numero totale di Minuti interi o parziali relativi al Servizio Cloud utilizzati durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

4.2 Corrispettivi di Setup

Un corrispettivo iniziale per il setup una tantum viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

4.3 Corrispettivi Mensili Parziali

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

4.4 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.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

Per un 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 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

6. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento. Alla scadenza dell'abbonamento al Servizio Cloud, il Cliente deve sospendere l'utilizzo del software di abilitazione e rimuovere tutte le copie installate. Nella misura in cui il software di abilitazione contiene il codice di esempio (sample code), il Cliente ha un ulteriore diritto di creare opere derivate del codice di esempio 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 funzionalità o le richieste di IBM atte ad assicurarsi che il Cliente utilizzi appieno le funzionalità 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 forniscono agli amministratori del Cliente la conferma 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 ulteriori e-mail di notifica per informare l'amministratore del Cliente che le operazioni di manutenzione sono state completate. 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 inviate tramite e-mail 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 tempestivamente l'amministratore del Cliente, tramite diversi canali di comunicazione (pagina Web dello stato del data center, SMS (a seconda dell'abbonamento) e e-mail frequenti) sullo stato di ripristino del servizio. Queste notifiche vengono di solito 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. All'amministratore del Cliente sarà 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 Cookies del Servizio

Il Cliente riconosce che il Servizio Cloud utilizza i cookies che si trovano sui computer dell'utente esclusivamente per facilitare l'autenticazione permanente delle sessioni e la selezione del percorso dei servizi per gli Utenti. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o otterrà il consenso affinché IBM possa trattare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM Italia, di altre società del gruppo IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei 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. Le condizioni di 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.

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"; "Cookies del Servizio".

Firma e timbro del Cliente

Data: