

IBM Connections Cloud

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, 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 Bundle di Offerte del Servizio Cloud IBM

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 autonome del Servizio Cloud IBM

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Priority Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Tutte le funzionalità di Connections Cloud S2
- Tutte le funzionalità di Connections Docs Cloud
- Tutte le funzionalità di IBM Verse
- Tutte le funzionalità di SmartCloud Notes
- Tutte le funzionalità dei Servizi SmartCloud Notes Traveler

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Tutte le funzionalità di Connections Social Cloud
- Tutte le funzionalità di Connections Meetings Cloud (enterprise deployment)

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. Include 1 TB di storage.

- Community, Blog e Wiki - La capacità di lavorare insieme alle persone condividendo file, attività e bookmark, consentendo di creare e condividere nuove community con autorizzazioni personalizzate, eseguire ricerche di contenuto tra le community, inviare email alla community, creare e gestire sondaggi sulla community, 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 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. Include 1 TB di storage.

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, fino a 199 o fino a 999 presenze. È inoltre disponibile per l'acquisto come Enterprise Deployment dove 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 all'analisi, 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 del Servizio Cloud
- 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.
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
 - Pass Through Server
 - Directory Synchronization
 - Room & Reservations
 - Mail Routing
 - Le applicazioni di terzi usate esclusivamente per gli scopi della posta (ad esempio, antivirus, antispam, protezione dalla perdita dei dati, protezione avanzata dalle minacce, archiviazione/conformità)
 - Posta nei database
 - Caselle di posta condivise
 - Traveler
- Qualsiasi altro utilizzo di Domino Enterprise Server da parte del Cliente richiederà titolarità acquistate separatamente.
- Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco.
- Il limite giornaliero del volume di messaggi inviati dagli Utenti Autorizzati entro un intervallo di tempo di 15 minuti è di 5000 messaggi al giorno e non più di 500 messaggi. Una volta raggiunto uno dei due limiti, le richieste di invio mail degli Utenti Autorizzati potrebbero essere temporaneamente sospese.

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 dallo spam
- 50 gigabyte di storage per le caselle di posta assegnati a ciascun utente del Servizio Cloud.
- 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.
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
 - Pass Through Server
 - Directory Synchronization
 - Room & Reservations
 - Mail Routing
 - Le applicazioni di terzi usate esclusivamente per gli scopi della posta (ad esempio, antivirus, antispam, protezione dalla perdita dei dati, protezione avanzata dalle minacce, archiviazione/conformità)
 - Posta nei database
 - Caselle di posta condivise
 - Traveler
- Qualsiasi altro utilizzo di Domino Enterprise Server da parte del Cliente richiederà titolarità acquistate separatamente.

- Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco.
- Il limite giornaliero del volume di messaggi inviati dagli Utenti Autorizzati è di 5000 messaggi al giorno e non più di 500 messaggi entro un periodo di tempo di 15 minuti. Una volta raggiunto uno dei due limiti, le richieste di invio mail degli Utenti Autorizzati potrebbero essere temporaneamente sospese.

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)
- 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.
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
 - Pass Through Server
 - Directory Synchronization
 - Room & Reservations
 - Mail Routing
 - Le applicazioni di terzi usate esclusivamente per gli scopi della posta (ad esempio, antivirus, antispam, protezione dalla perdita dei dati, protezione avanzata dalle minacce, archiviazione/conformità)
 - Posta nei database
 - Caselle di posta condivise
 - Traveler
- Qualsiasi altro utilizzo di Domino Enterprise Server da parte del Cliente richiederà titolarità acquistate separatamente.
- Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco.
- Il limite giornaliero del volume di messaggi inviati dagli Utenti Autorizzati è di 5000 messaggi al giorno e non più di 500 messaggi entro un periodo di tempo di 15 minuti. Una volta raggiunto uno dei due limiti, le richieste di invio mail degli Utenti Autorizzati potrebbero essere temporaneamente sospese.

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 IBM Connections Cloud Priority Support

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 'Priority' 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	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D
Connections Meetings Audio	•	•	N/D	N/D	•	N/D	N/D	N/D
Traveler for SmartCloud Notes	✓	N/D	N/D	N/D	N/D	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	N/D	N/D	N/D	N/D	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	N/D	N/D	N/D	N/D
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	N/D	•	N/D	N/D
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

✓ Incluso

• Disponibile

N/D 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. Un elenco di aree e dei paesi associati è disponibile qui: https://www-10.lotus.com/ldd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings. Il Cliente può abbonarsi a questo wiki per ricevere le notifiche di eventuali aggiornamenti.

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 Compliance for Mail

Le funzionalità Email archive e eDiscovery consentono ai Clienti di classificare, creare indici, eseguire ricerche e ripristinare per intero o in parte il contenuto della posta utilizzando un'interfaccia web con le policy di conservazione, gli obblighi di conservazione, la registrazione delle operazioni effettuate e lo storage illimitato.

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Le funzionalità Email archive e eDiscovery consentono ai Clienti di classificare, creare indici, eseguire ricerche e 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 con 3GB di storage per ciascun utente, aggregato su tutta l'organizzazione del Cliente.

1.2.6 IBM Connections Compliance for Social

Le funzionalità di Compliance for Social permettono la verifica del rispetto delle regole di compliance, con monitoraggio in tempo reale, consentendo il rispetto attivo delle policy stabilite per i contenuti in Connections Social, in Files e per i contenuti Social, e ne permettono l'archiviazione nel rispetto delle policy in materia di conservazione, degli obblighi di conservazione prescritti dalla legge, ed ai fini del tracciamento delle operazioni effettuate.

1.2.7 Additional Collaboration Storage

Storage di Collaborazione aggiuntivo.

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

L'hub dell'area di lavoro digitale fornisce ai dipendenti l'accesso al contenuto e alle risorse come, ad esempio, notizie aziendali, contenuto, link alle risorse, file ed eventi, che vengono adattati al ruolo o alla sede di ciascun individuo, integrati e realizzati con gli strumenti di 'social collaboration' e il contenuto di IBM Connections Social Cloud.

1.3 Offerte Dual Entitlement

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Abbonamento a IBM Verse
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Messaging Client Access License, IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Abbonamento a IBM Verse
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Abbonamento a Connections Cloud S1
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Abbonamento a Connections Cloud S1
- Titolarità per l'utilizzo di IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections, IBM Sametime Complete

1.4 Step Up

I Servizi Cloud designati su un TD 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. Contenuto e Protezione dei Dati

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le

attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative locali inderogabili, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche, così come modificate da IBM, si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica di una o più Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza del Servizio Cloud.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (Conosciuto anche come Verse Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345000881
IBM Verse (client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> gli Exhibit del DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

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 a IBM Connections Cloud Priority Support 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 il supporto per le procedure di escalation per altri tipi di severità.

IBM Connections Cloud Priority Support include il Supporto di Severità 1 ed il supporto per le procedure di escalation per altri tipi di severità con la gestione di priorità e 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 Priority e Premier
Severità 1	Entro due ore (7 giorni a settimana, 24 ore al giorno)	Entro 30 Minuti (97x24)
Severità 2	Entro due ore lavorative	Entro un'ora
Severità 3	Entro due ore lavorative	Entro due ore
Severità 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 al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- "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 della Transazione.

4.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

4.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

4.4 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

4.5 Frequenza della fatturazione

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

5. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data 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 scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

6. Ulteriori condizioni

6.1 Disposizioni Generali

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

6.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

6.3 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 altri enti su Internet, visionare in anticipo, revisionare, contrassegnare, filtrare, modificare, rifiutare o eliminare alcuni o tutto il Contenuto. Questi strumenti saranno impiegati per il dominio del Cliente solo quando: 1) il Cliente richiede a IBM di attivare gli strumenti da tale dominio, e 2) il 50% degli utenti associati al dominio sono attivi nel Servizio Cloud.

6.4 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 2 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 email 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 degli 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.

6.5 Offerte Dual Entitlement

Le offerte Dual Entitlement, denominate anche offerte Hybrid Entitlement, sono disciplinate dalle condizioni specificate nelle Condizioni di Utilizzo – Condizioni Generali per le Offerte Cloud così come dalle seguenti condizioni e restrizioni:

- a. Per le offerte Dual Entitlement che includono IBM Domino Enterprise Server, il Cliente può implementare un numero illimitato di Server IBM Domino Enterprise per supportare la fornitura delle applicazioni Domino in sede senza alcun onere aggiuntivo. Ove il Cliente abbia acquistato in precedenza le licenze CEO con il diritto di utilizzare uno o più dei Programmi forniti dall'offerta Dual Entitlement, durante la sottoscrizione dell'abbonamento al Servizio Cloud acquistato utilizzando le offerte Dual Entitlement, la quantità di titolarità designata nella PoE del Cliente sarà conteggiata rispetto alla necessità del Cliente di mantenere una quantità sufficiente di licenze CEO per tutti gli Utenti CEO applicabili all'interno del Gruppo Aziendale del Cliente, così come dichiarato nel primo paragrafo dell'Articolo 3.7 – Categorie di Prodotti CEO dell'Accordo IBM International Passport Advantage (Z125-5831-09).
- b. Se il Cliente ha attivato l'offerta S&S per le licenze dei Programmi acquistate in precedenza e i Programmi sono gli stessi identificati nella descrizione dei servizi Dual Entitlement, specificati nell'Articolo 1, IBM accetta di fornire al Cliente i servizi S&S continuativamente senza oneri aggiuntivi per una quantità che non dovrà superare il numero equivalente di licenze di Programmi come titolarità del Servizio Cloud, in base alle condizioni dell'Accordo applicabile per quelle licenze, per la durata dell'abbonamento del Cliente all'offerta Dual Entitlement.

Se la quantità di titolarità per l'offerta Dual Entitlement è inferiore a tutte le licenze di Programma del Cliente per ciascuno dei suddetti Programmi, il Cliente dovrà rinnovare i servizi S&S per le licenze di Programma rimanenti.

Se il Cliente sceglie di continuare ad utilizzare in tutto o in parte le proprie licenze di Programma acquistate in precedenza, per le quali i canoni dei servizi S&S non sono stati addebitati in seguito al termine

dell'abbonamento all'offerta Dual Entitlement, il Cliente può ripristinare i propri servizi &S per i Programmi acquistati in precedenza ordinando e pagando la Riattivazione dei servizi Software Subscription and Support.

Il Cliente può continuare ad utilizzare gli upgrade del Programma ricevuti fino al livello di utilizzo autorizzato, specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente per le licenze del Programma acquistate in precedenza.

6.6 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 presente Descrizione dei Servizi e nell'accordo a cui le condizioni di tale Descrizione 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.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento:

"IBM Verse", "IBM SmartCloud Notes", "IBM SmartCloud Notes Entry", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Comunicazioni", "Connessioni Oracle applicabili a Connections Docs e Connections Meetings".

Firma e timbro del Cliente

Data: