

### IBM Sterling Web Forms

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 della Transazione separati.

#### 1. Servizio Cloud

L'offerta IBM Sterling Web Forms facilita il commercio elettronico tra il Cliente ed un qualsiasi utente terzo del Servizio Cloud, autorizzato dal Cliente ad accedervi per scambiare dati o utilizzarlo per suo conto ("Utente Ospite"). Offre all'Utente Ospite la capacità di visualizzare ed elaborare moduli elettronici accedendo al sito web del Servizio Cloud tramite un browser internet supportato. Il Servizio Cloud fornisce al Cliente e all'Utente Ospite la visibilità del Contenuto caricato dal Cliente e dai suoi Utenti Ospiti.

Il Servizio Cloud include quanto riportato di seguito:

- Sito amministrativo – consente all'utente del Servizio Cloud di creare annunci, visualizzare una serie di report predefiniti sulle attività dell'Utente Ospite e gestire database che aiutino a fornire opzioni e dati predefiniti all'Utente Ospite quando elabora le transazioni.
- Sito Utente Web Forms – consente all'Utente Ospite di intraprendere il commercio elettronico con il Cliente tramite una connessione internet consentendo loro di visualizzare i documenti del commercio elettronico presentati in un'interfaccia leggibile dall'utente e visualizzabile tramite un browser internet supportato.
- Dettagli e Ricerca delle Cartelle – consente all'utente del Servizio Cloud di visualizzare i documenti trovati nelle cartelle in entrata, in uscita, in archivio e nel cestino per l'Utente Ospite.

Il Servizio Cloud consente al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate informazioni personali (personal information, PI) ai sensi della normativa sulla privacy applicabile come, ad esempio, le informazioni di contatto (nome utente, password, indirizzi IP, indirizzi MAC). IBM adempirà alle richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte del Cliente, dei suoi dipendenti e Utenti Ospiti.

Questo Servizio Cloud non è progettato per requisiti di sicurezza specifici per informazioni personali sensibili, informazioni sanitarie protette o altri contenuti disciplinati dalla normativa vigente. È responsabilità del Cliente determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud. In nessun caso, il Cliente potrà utilizzare il Servizio Cloud per raccogliere, elaborare o archiviare informazioni sanitarie protette.

#### 2. Descrizione della Sicurezza

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

Il presente Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'. Il Servizio Cloud non codifica il contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e la macchina del Cliente o altre reti di terze parti. Il Servizio Cloud non codifica il contenuto 'dormiente' in attesa della trasmissione dei dati. Il Cliente è responsabile della codifica del contenuto prima di aggiungerlo al Servizio Cloud.

#### 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

##### 3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; configurazioni di sistema o piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di risarcimento inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

### 3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
< 99,9%	2%
<99,0%	5%
< 95,0%	10%

\* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

## 4. Supporto tecnico

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

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

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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

## 5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento della Transazione:

- **Entity ID** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco, che può essere indicato nell'ambiente del Servizio Cloud con termini differenti, che possono essere, ad esempio, Client ID, ID Partner, ID Fornitore, ID Vendor oppure ID EDI, all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a ricoprire il numero totale di Entity ID contenuti nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione del Cliente.

Per l'offerta IBM Sterling Supplier Portal, l'Entity ID è un identificativo univoco per un ente commerciale, indipendentemente dalla struttura organizzativa dell'ente commerciale.

### 5.2 Corrispettivi di Setup

Un corrispettivo di setup in un'unica soluzione viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento della Transazione.

### 5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento della Transazione può essere valutato proporzionalmente.

### 5.4 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 della Transazione.

### 5.5 Corrispettivi On Demand

I corrispettivi On-Demand, come specificato nel Documento della Transazione, saranno applicati quando il Cliente richiederà l'attivazione della parte On-Demand.

## **6. 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 30 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 recesso almeno 30 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 30 giorni.

## **7. Ulteriori Informazioni**

### **7.1 Trattamento dei Contenuti**

IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei suoi dipendenti e fornitori) correlate all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società 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 di dipendenti e subfornitori.

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

### **7.2 Dati compilati**

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

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

### **7.3 Accesso dell'Utente Ospite**

Agli Utenti Ospiti del Cliente può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM per l'accesso e l'utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Ospiti, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Ospiti relative al Servizio Cloud, b) spese contratte dall'Utente Ospite, o c) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Ospiti.

### **7.4 Trasmissione dei Dati**

Il Servizio Cloud può prevedere la trasmissione di contenuti incluso l'ID e la password del Cliente da, verso o attraverso sistemi o reti di terzi, come ad esempio Internet e altri servizi di interconnessione, su cui IBM non esercita alcun controllo e di cui non è responsabile. I mittenti ed i destinatari del contenuto trasmesso attraverso l'ambiente dei Servizi Cloud per la community commerciale del Cliente, potrebbero

non trattare tali contenuti come riservati. Il Cliente dovrà criptare il Contenuto se desidera renderlo non leggibile o indecifrabile nell'ambiente dei Servizi Cloud e durante il transito all'interno della rete IBM e di terze parti. Il Cliente è responsabile, e se ne assumes qualsiasi rischio, della scelta dei protocolli e dei mezzi utilizzati per trasmettere il Contenuto attraverso la rete di IBM e di altre terze parti.

IBM può trasferire o archiviare il Contenuto al di fuori del paese in cui si trova il Cliente, i relativi clienti, fornitori e gli enti organizzativi con cui il Cliente intrattiene rapporti commerciali ("Partner Commerciali"), solo allo scopo di fornire il Servizio Cloud o, quando richiesto dalla legislazione applicabile o da procedimenti legali.

Il Servizio Cloud può includere la trasmissione del Contenuto da e verso i Partner Commerciali del Cliente attraverso connessioni dirette con IBM o interconnessioni attraverso uno o più gateway o reti forniti da terzi ("Servizi di interconnessione" e ogni terza parte come "Provider di Interconnessione"). Salvo quanto diversamente stabilito in un accordo separato tra il Cliente e un fornitore di interconnessione, quest'ultimo non sarà responsabile per quanto in connessione con il Servizio Cloud.

## **7.5 Setup**

Il Cliente dovrà fornire ad IBM l'accesso necessario ai propri sistemi, informazioni, personale e risorse ed eseguire le altre responsabilità relativamente alla configurazione del Servizio Cloud senza alcun costo aggiuntivo.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Accesso dell'Utente Ospite"

---

Firma e timbro del Cliente

Data: