

### IBM Emptoris Strategic Supply Management on 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

L'utente IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud avrà accesso al Servizio Cloud per cui il Cliente possiede le titolarità come specificato nella PoE e avrà il diritto di utilizzare quelle offerte in base alle tipologie di utente acquistate e descritte nelle Descrizioni dei Servizi applicabili. L'utilizzo di questo Servizio Cloud insieme alle seguenti offerte deve essere conforme alle condizioni descritte nel Documento d'Ordine e alla Descrizione dei Servizi associata a tale offerta.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

##### 1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator fornisce le seguenti funzionalità tramite Akamai Technologies Content Delivery Network:

- il sistema di associazione dinamico indirizza le richieste dell'utente per la protezione dei contenuti delle applicazioni in un server di ottimizzazione;
- la tecnologia di ottimizzazione dell'instradamento identifica il percorso più affidabile dall'infrastruttura di origine per recuperare il contenuto dinamico dell'applicazione;
- un protocollo di trasporto ottimizza in modo trasparente le comunicazioni tra il server e il punto di origine; e

- il server recupera il contenuto dell'applicazione richiesto e lo restituisce all'utente attraverso connessioni sicure ottimizzate.

### 1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud fornisce un sito crittografato per la connessione del sito tra l'endpoint della rete del Cliente e l'endpoint di hosting del Servizio Cloud Emptoris. Tutto il flusso del traffico tra due dispositivi è codificato in modalità protetta. I dati vengono criptati al momento dell'invio e decodificati quando vengono ricevuti tramite chiavi e metodi di codifica standard di settore. Un abbonamento supplementare è richiesto qualora sia necessaria una connessione VPN (virtual private network) per le Istanze di non-produzione.

### 1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud fornisce la crittografia dei dati del Cliente memorizzati nell'istanza di un database dedicato utilizzando una chiave di crittografia per il seguente Servizio Cloud versione 10.1 e inferiore, se specificato nel Documento d'Ordine del Cliente:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Le chiavi di crittografia sono chiavi memorizzate in sicurezza e per ciascuna istanza di database è necessario disporre di chiavi univoche dedicate. Nessuna chiave è condivisa anche se le istanze di database si trovano su hardware condiviso. Le offerte IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud non memorizzano gli allegati nel database e pertanto i dati degli allegati non vengono criptati.

Il Cliente deve acquistare un'Istanza di IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud per ciascuna Istanza di produzione e di non-produzione per cui il Cliente intende crittografare i propri dati.

### 1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

L'offerta IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On fornisce l'infrastruttura necessaria per installare i servizi IBM Cognos da utilizzare con i servizi IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud e IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Solo i dati generati o archiviati in questi servizi possono essere usati con la funzionalità IBM Cognos. I servizi di configurazione e di creazione dei modelli di dati sono disponibili in base ad un accordo separato. Questa offerta non è richiesta quando il Cliente ha acquistato IBM Emptoris Contract Management on Cloud o IBM Emptoris Services Procurement on Cloud.

### 1.6 Servizi forniti in remoto

Affinché IBM possa erogare gli Impegni dei Servizi ed i Servizi di Manutenzione, il Cliente provvederà a:

- designare una persona come punto di contatto del Cliente verso cui si potranno indirizzare tutte le comunicazioni concernenti il Servizio Cloud e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti il Servizio Cloud: servire come interfaccia tra IBM e tutti i reparti del Cliente che partecipano al Servizio Cloud; partecipare alle riunioni sullo stato del progetto, ottenere e fornire informazioni, dati e decisioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta di IBM; aiutare a risolvere e eseguire l'escalation dei problemi del Servizio Cloud all'interno dell'organizzazione del Cliente, quando necessario;
- fornire a IBM l'accesso ai Servizi Cloud del Cliente;
- collaborare al completamento dei compiti e attività del Cliente;
- riconoscere e accettare che questi servizi sono progettati per fornire supporto ad un'area aziendale che implementa il software con una serie di requisiti. Il Servizio Cloud supporta le implementazioni per più aree aziendali ma ulteriori aree potrebbero richiedere ulteriori Impegni di Servizi;
- fornire i requisiti aziendali del Cliente relativi agli Impegni dei Servizi ed ai Servizi di Manutenzione acquistati;

- essere responsabile dello sviluppo e implementazione dei piani di test, dei test script corrispondenti e dei dati associati;
- essere responsabile dello sviluppo delle procedure aziendali degli utenti finali e dello sviluppo ed erogazione dei servizi di abilitazione per gli utenti finali; e
- confrontarsi con IBM prima di impegnare i terzi il cui lavoro potrebbe condizionare la capacità di IBM di fornire i servizi ed essere responsabile della gestione e delle prestazioni dei terzi.

### 1.6.1 Impegni dei Servizi

#### a. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment**

IBM fornirà i servizi per riesaminare e confermare i requisiti del Cliente per l'implementazione di Servizi Cloud IBM Strategic Supply Management. La valutazione dei requisiti includerà il dimensionamento tecnico degli asset IT per il funzionamento effettivo del sistema di produzione, la valutazione tecnica delle funzionalità della workstation degli utenti finali in relazione ai requisiti minimi del software, la valutazione dell'idoneità funzionale di alto livello dei moduli software in relazione ai requisiti del Cliente e il confronto sull'approccio del progetto desiderato dal Cliente, le risorse e la tempistica del progetto. IBM fornirà quindi una proposta per l'approccio di progetto con i consigli per i servizi appropriati, la stima del budget IBM, la stima della tempistica del progetto e la stima delle risorse per il team di progetto del Cliente. IBM fornirà inoltre la proposta del dimensionamento degli asset IT e la valutazione delle funzionalità della workstation del Cliente.

#### b. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service**

I servizi IBM per implementare le funzioni dei file Virtual Supplier Master (VSM) a supporto dell'implementazione di qualsiasi offerta di Servizi Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM condurrà due workshop di progettazione per i file master all'interno di VSM incluse le organizzazioni, utenti, fornitori, categorie e altri campi di riferimento, quando appropriato per i moduli software. IBM fornirà fino a 16 ore di abilitazione per la configurazione di elementi VSM come, ad esempio, i modelli batch, i marchi, la sicurezza utente, SAML 2.0 SSO e altri elementi operativi di VSM. IBM fornirà al Cliente un supporto consulenziale per l'utilizzo del software, il processo di convalida del Cliente, lo sviluppo delle procedure aziendali del Cliente e l'abilitazione dell'utente finale del Cliente.

#### c. **IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service**

I servizi IBM per fornire linee guida funzionali e tecniche per l'impostazione della configurazione della soluzione SSO del Cliente usando SAML 2.0. IBM condurrà un workshop di progettazione per riesaminare i dettagli della configurazione per l'SSO all'interno di VSM inclusa una revisione delle funzioni VSM per aggiornare i record degli utenti con il nome utente che corrisponda all'approccio di autenticazione SSO. IBM fornirà un esempio di un file IdP che deve essere configurato dal Cliente e caricato nel VSM. IBM supporterà le attività di test del Cliente per la configurazione SSO negli ambienti di non-produzione e nei siti di produzione. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

#### d. **IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service**

I servizi IBM per fornire ulteriori esperti in materia per qualsiasi offerta di Servizi Cloud IBM Emptoris Strategic Supply Management nelle aree per la progettazione, la configurazione, le best practice, l'abilitazione dell'amministratore, il supporto delle build, il supporto della 'quality assurance' come parte di qualsiasi altro impegno di servizio fornito in remoto.

#### e. **IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service**

Servizi di consulenza tecnica IBM sull'utilizzo e 'best practice', così come ulteriori esperti in materia standard per qualsiasi servizio web dei Servizi Cloud di IBM Emptoris Strategic Supply Management. IBM fornirà assistenza per eventuali domande del Cliente sulla documentazione del supporto tecnico, fornirà codice di esempio e best practice per l'uso di servizi web standard dei prodotti IBM Emptoris, riesaminerà la documentazione inerente alla progettazione prodotta dal Cliente e fornirà il feedback. Il Cliente è responsabile della risoluzione dei problemi del codice creato dal Cliente.

#### f. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service**

IBM configurerà e implementerà la funzione di reportistica standard della suite di dashboard trasversale. Ciò comprende estratti dai moduli della suite e lo sviluppo di un massimo di tre

presentazioni di report del dashboard dei dati del livello suite mediante i campi di dati standard della suite all'atto dell'utilizzo. IBM condurrà un workshop di progettazione per revisionare gli elementi dei dati che devono essere inclusi e il processo per estrarre i dati da ciascun modulo della suite da usare con la funzione di reportistica. IBM implementerà il software di estrazione prima nell'ambiente di non-produzione e successivamente in quello di produzione come stabilito nell'accordo del Cliente. IBM userà i dati estratti per alimentare la reportistica del livello Suite del database IBM InfoSphere DataStage per accedere come pacchetto di dati al software per la reportistica IBM Cognos. IBM fornirà gli estratti iniziali e il modello di dati sul sito di test per le attività di test del Cliente. All'accettazione del Cliente, IBM fornirà gli estratti iniziali, il modello di dati ed i report iniziali del dashboard al Servizio Cloud.

**g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**

IBM fornirà una valutazione dello stato riguardante la configurazione, l'implementazione e l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud. La valutazione includerà i risultati ed i consigli per il miglioramento in base alle best practice complessive per usare il Servizio Cloud. Come parte integrante di questo servizio, IBM riesaminerà la documentazione originale per l'implementazione del Cliente, riesaminerà tutti i PMR (Problem Maintenance Reports) aperti, intervisterà gli utenti finali, riesaminerà la configurazione da parte del Cliente del Servizio Cloud, fornirà una valutazione delle integrazioni e personalizzazioni di IBM Innovation and Integration Services and Integration Services (IIS) per ciascun modulo e fornirà un report di analisi dello stato, con i risultati, le osservazioni ed i consigli per il miglioramento. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

**h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM fornirà i servizi di abilitazione agli amministratori del Cliente per il Servizio Cloud. Ciò comprende le revisioni funzionali delle funzioni amministrative, il confronto sulle best practice, l'esperienza sul campo nello svolgimento delle funzioni di amministrazione su un sito di test e rispondere alle domande specifiche del Cliente nel corso della sessione di abilitazione. Le revisioni includeranno l'amministrazione dei fornitori, le organizzazioni interne, gli utenti, le categorie e altri dati di riferimento nel VSM. Le funzioni incluse nell'abilitazione comprendono l'importazione batch dei dati di file master, il marchio del sito, le configurazioni dei parametri di autenticazione degli utenti, la configurazione delle notifiche per le notifiche SSM e le funzioni di interfaccia utente per modificare le liste di visualizzazione ed esportazione dei dati dal modulo SSM. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

## 1.6.2 Servizi di Manutenzione

**a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service**

IBM estrarrà i dati standard dai moduli della suite SSM con cadenza mensile e aggiornerà il pacchetto di dati della suite con i nuovi estratti mensili. Questo servizio sarà fornito 12 volte in un periodo di 12 mesi. The IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

**b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service**

IBM estrarrà i dati standard dai moduli della suite SSM con cadenza mensile e aggiornerà il pacchetto di dati della suite con i nuovi estratti mensili. Questo servizio sarà fornito 4 volte in un periodo di 12 mesi. The IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service deve essere acquistato e completato simultaneamente con questo servizio o completato prima che questo servizio venga fornito.

## 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Il Servizio Cloud consente al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono dati che possono essere considerati dati 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 dati da parte del Cliente, dei suoi dipendenti e Utenti Ospiti.

Questo Servizio Cloud non è progettato per requisiti di sicurezza specifici per dati personali sensibili, informazioni sanitarie protette o altri contenuti disciplinati dalla normativa vigente. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuto 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.

Il Servizio Cloud esegue la crittografia dei contenuti durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di accesso della rete del Cliente o la macchina dell'utente finale. Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto 'dormiente' quando è in attesa della trasmissione dati, se il Cliente utilizza la versione 10.1.1 o superiore del Servizio Cloud oppure ha acquistato l'offerta IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud; diversamente, il Cliente è responsabile di crittografare il 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 per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

#### 3.1 Crediti di Disponibilità

Il ticket di assistenza con la richiesta di risarcimento per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro i trenta giorni lavorativi successivi all'evento che ha impattato la disponibilità del Servizio Cloud. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in 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 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 i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di 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 rimedio 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 in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,7% per i Clienti che acquistano il Supporto Premium	2%
< 99,0% se il Supporto Premium non viene acquistato	2%
<97,0%	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%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

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

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

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 30%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
---	--

#### 4. Supporto tecnico

IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	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. Nota: IBM lavorerà insieme al Cliente 24 ore al giorno, sette giorni a settimana per risolvere problemi critici a condizione che il Cliente abbia una risorsa tecnica disponibile per lavorare durante tale periodo.	Entro 1 (una) 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 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 della Transazione. 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. **Connessione** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo per il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- c. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- d. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine.

## 5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

## 5.3 Corrispettivi dei Servizi in Remoto

I Servizi in Remoto e gli Abbonamenti per la manutenzione vengono forniti in remoto o presso una sede IBM. Le pianificazioni e la documentazione di progetto vengono forniti come documenti di proprietà IBM con diritti illimitati per il Cliente di copiarli e riutilizzarli per le proprie attività aziendali. IBM assegnerà le risorse di erogazione entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine e fornirà report settimanali sullo stato del progetto. Gli Impegni sui Servizi forniti da remoto (Remotely Delivered Service Engagements) saranno completati entro 150 giorni dall'inizio delle attività dei servizi.

## 5.4 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output dei tool di sistema e fornire ad IBM l'accesso alle proprie sedi, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) provvederà tempestivamente a richiedere ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i 2 (due) anni successivi.

## 6. 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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare 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 recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## 7. Ulteriori condizioni

### 7.1 Generale

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

### 7.2 Backup

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le Istanze di produzione e ogni settimana per le Istanze di non-produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 90 giorni per le Istanze di produzione e fino a sette giorni per le Istanze di non-produzione. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza del Servizio Cloud vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e

una volta che i dati sono stati cancellati il Cliente riconosce e accetta che IBM non è obbligata a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività può addebitare dei corrispettivi.

### **7.3 Scadenza del Servizio Cloud**

Prima del termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato. Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla data di scadenza o recesso dal Servizio Cloud, IBM restituirà al Cliente una copia elettronica del contenuto del Cliente nel formato nativo dell'applicazione.

### **7.4 Aggiornamenti del Servizio Cloud**

IBM installerà e configurerà gli aggiornamenti del software per le Istanze di produzione o di non produzione del Servizio Cloud in un orario reciprocamente concordato, in base alla pianificazione della disponibilità durante l'orario lavorativo nel fuso orario del Cliente. Il Cliente può richiedere la pianificazione degli aggiornamenti durante i weekend in base alla pianificazione della disponibilità per gli abbonamenti al Supporto Essential o Premier Premium. Gli abbonati del Supporto Premier Premium avranno priorità per la pianificazione degli aggiornamenti durante il weekend.

IBM fornirà una comunicazione 12 mesi prima della scadenza del supporto per la versione del software fornito come parte integrante del Servizio Cloud. IBM collaborerà con il Cliente per migrare ciascuna delle Istanze del Servizio Cloud su una versione supportata del software prima della data di scadenza del supporto. Il Cliente sarà responsabile dei costi di migrazione. Se la migrazione verso una versione supportata del software non viene completata entro il periodo della notifica e il mancato completamento non è determinato da ritardi causati esclusivamente da IBM o dai suoi fornitori, IBM potrà risolvere il presente accordo inviando al Cliente un preavviso scritto di 30 giorni.

### **7.5 Aggiornamenti del Database**

IBM replicherà i contenuti del database di produzione nell'Istanza di non-produzione del Cliente una volta a trimestre (o fino a quattro volte a trimestre per il Supporto Premium) per ciascun sistema di non-produzione acquistato. I servizi di aggiornamento saranno erogati in un orario concordato reciprocamente, soggetto alla disponibilità della pianificazione.

### **7.6 Certificati Forniti dal Cliente**

Il Servizio Cloud sarà configurato per utilizzare un URL (uniform resource Locator) internet fornito da IBM, a meno che il Cliente non richieda specificamente di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet. Se il Cliente sceglie di utilizzare il proprio URL (uniform resource locator) internet per il Servizio Cloud, il Cliente si assume tutte le responsabilità, i costi di manutenzione per il rinnovo dell'URL e qualsiasi certificato richiesto. Il Cliente deve fornire ad IBM i certificati e le informazioni di configurazione richiesti prima che venga completata la fornitura del Servizio Cloud del Cliente.

### **7.7 Disaster Recovery**

Nella misura in cui il Cliente esegue una versione attuale, supportata del Servizio Cloud, in caso di interruzione grave del sistema, causati da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.) IBM erogherà il servizio di disaster recovery impegnandosi a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i dati della produzione del Cliente in uno degli ambienti di non produzione del Cliente con un obiettivo di 72 ore. Questa non è una garanzia e gli SLA (Service Level Agreement) non sono disponibili.



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 Agreements ("SLA")"; "Opzioni di durata e rinnovo", "Back up".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: