

## IBM Sterling B2B Integration Services

Nella presente Descrizione dei Servizi 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 on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

### 1. Servizio in Cloud

L'offerta IBM Sterling B2B Integration Services fornisce la connettività e la collaborazione con i clienti, i fornitori e le strutture organizzative del Cliente con cui intrattiene un rapporto commerciale (denominati "Partner Commerciali"). Questo Servizio Cloud è realizzato sulle funzionalità di visibilità e integrazione Business-to-Business (B2B) su cloud di IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network e fornisce offerte complete di servizi per le attività di 'onboarding' dei Partner Commerciali, la gestione dei processi B2B e il supporto dei Partner Commerciali. Di seguito è riportato un elenco di tutti i componenti disponibili di questo Servizio Cloud. Il Cliente può ricevere soltanto i componenti per i quali il Cliente ha sottoscritto il Documento d'Ordine, un Allegato (SOW) separato (come identificato di seguito), o i servizi Su-Richiesta o in remoto (anch'essi descritti di seguito).

Alcuni dei componenti del Servizio Cloud riguardano la creazione di mappe per i processi. Una **Mappa Standard** una mappa che ha una o più delle seguenti caratteristiche: (a) strutture standard (es. singoli dettagli secondari senza i livelli degli elementi della linea secondaria); (b) logica standard (es. assegnazione variabile, ricerca/riferimenti incrociati, nessun calcolo o ciclo vincolante); (c) nessuna elaborazione anticipata o posticipata, "uscite utente", o produzione di più file; (d) struttura dei file di applicazioni moderata (es. attualmente meno di 20 campi totali e 4 tipi di record); (e) nessuna trasformazione XML; e (f) singoli file di output. Una **Mappa Avanzata** una mappa che ha una o più delle seguenti caratteristiche: (a) strutture avanzate (es. singoli dettagli secondari o livelli di elementi della linea secondaria); (b) logica interna estesa (es. logica interna personalizzata, ricerca/riferimenti incrociati, calcoli complessi, cicli vincolanti); (c) nessuna elaborazione anticipata o posticipata, "uscite utente" o produzione di più file; (d) struttura dei file delle applicazioni moderata (es. attualmente meno di 40 campi totali e 8 tipi di record); e (e) singoli file di output. Infine, le **Specifiche dei Requisiti di Mappatura (Mapping Requirements Specifications, MRS)** che forniscono una rappresentazione visiva per lo sviluppo delle mappe. Le specifiche MRS sono distribuite come foglio di calcolo che offre la definizione della relazione a livello di campo tra i dati di origine e i dati di output.

L'offerta IBM Sterling B2B Integration Services consentirà al Cliente di trasmettere i file ad IBM per farli tradurre, utilizzando metodologie basate sulle regole aziendali e, a loro volta, inoltrate da IBM ai Partner Commerciali del Cliente. I File ricevuti dai Partner Commerciali devono essere tradotti utilizzando le metodologie basate sulle regole aziendali fornite dal Cliente nel formato da egli richiesto e trasmessi allo stesso in conformità con le relative istruzioni. Il Cliente sarà responsabile di mantenere la continuità operativa e le aspettative per la comunità di Partner Commerciali, per ciò che concerne i periodi di test, le migrazioni e le conversioni.

Se necessario, qualsiasi ulteriore servizio in remoto sarà fatturato secondo i corrispettivi contenuti in un allegato (SOW) personalizzato che sarà disciplinato da un accordo a parte tra il Cliente e IBM.

IBM conserverà e fornirà visibilità online dei dati per un periodo pari alla durata del Periodo di Abbonamento. Ad esempio, se il Cliente accetta un Periodo di Abbonamento di 36 mesi, tutti i dati saranno conservati durante il Periodo di Abbonamento di 36 mesi. Se si rinnova l'abbonamento per altri 24 mesi, i dati degli ultimi 24 mesi saranno conservati su rotazione, ovvero 6 nuovi mesi nel nuovo Periodo di Abbonamento, i dati dei primi 6 mesi del nuovo Periodo di abbonamento e i dati degli ultimi 18 mesi del precedente Periodo di Abbonamento sono stati conservati. Il periodo di conservazione dei dati può essere esteso in base ad un'offerta specifica che sarà stabilita nel Documento d'Ordine. I dati saranno eliminati quotidianamente nel periodo di conservazione definito. Se il Cliente richiede la conservazione di ulteriori dati, i periodi di tempo opzionali di conservazione dei dati devono essere acquistati, come descritto di seguito.

## Struttura del Progetto

IBM fornirà le risorse della soluzione richieste per pianificare, creare e implementare il Servizio Cloud. Questo include le seguenti fasi:

- a. Fase di progettazione del Servizio, è la progettazione dell'ambiente di business e tecnico. IBM fornirà una valutazione dell'attuale ambiente del Cliente, inclusa una revisione di qualsiasi documento dell'architettura precedentemente preparato insieme alla raccolta di qualsiasi requisito aggiuntivo per il setup iniziale dei sistemi hardware, delle comunicazioni, delle interfacce dell'applicazione e dei requisiti del Partner Commerciale.
- b. La Fase di Provisioning dei Servizi è la migrazione della comunità di Partner Commerciali del Cliente esistente (ovvero Entity ID e Mappe) al Servizio Cloud provvedendo a:
  - (1) implementare la connettività tra il Cliente e IBM;
  - (2) implementare la connettività tra i Partner Commerciali del Cliente e IBM;
  - (3) effettuare il test della connettività, dell'unità e dell'integrazione in conformità con i piani di test IBM;
  - (4) sviluppare le Specifiche dei Requisiti di Mappatura e le Mappe; e
  - (5) collaborare con il Cliente per gestire l'implementazione della comunità dei Partner Commerciali del Cliente.
- c. La "Fase Operativa" è la gestione quotidiana delle operazioni del Servizio Cloud da parte di IBM. IBM farà funzionare e gestirà le strutture che ospitano l'hardware e il software relativo all'infrastruttura di commercio elettronico del Cliente, incluse le apparecchiature, le comunicazioni e le applicazioni in un ambiente sicuro.

## 2. Servizi Opzionali

### 2.1 Servizi di Trasformazione Opzionali

#### **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change**

Consiste nell'effettuare fino a quattro (4) modifiche ai dati, effettuando fino a due (2) cicli di test e aggiornando l'MRS, come necessario.

### 2.2 Servizi di Supporto Opzionali

#### **a. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription**

Consiste nel fornire al Cliente il supporto tecnico e il servizio clienti. Il Cliente manterrà il supporto di primo livello per la comunità di Partner Commerciali e IBM fornirà il supporto di secondo livello per la comunità di Partner Commerciali, gestendo i problemi tecnici presentati dal Cliente. Questo livello di supporto si aggiunge al supporto standard per il Servizio Cloud.

Inoltre, IBM assegnerà un 'program manager' che collaborerà con il Cliente per sviluppare un Piano Aziendale di Commercio Elettronico (Electronic Commerce, EC) che identifichi le strategie e gli obiettivi aziendali di EC. Il 'program manager' fornirà, laddove applicabile, il controllo del progetto, la revisione e le raccomandazioni aziendali. Il 'program manager' eseguirà inoltre le valutazioni applicabili e sarà l'unico punto di contatto del Cliente.

#### **b. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support**

Consiste nel fornire al Cliente e alla comunità di Partner Commerciali del Cliente il supporto tecnico e il servizio clienti. IBM gestirà i problemi tecnici B2B e tutte le preoccupazioni aziendali saranno portate all'attenzione del Cliente per una risoluzione. IBM fornirà alla comunità di Partner Commerciali del Cliente un numero di telefono per contattare IBM per il supporto. Questo livello di supporto si aggiunge al supporto standard per il Servizio Cloud.

#### **c. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support**

Consiste nel fornire al Cliente e alla comunità di Partner Commerciali fornitori del Cliente il supporto tecnico e il servizio clienti. IBM gestirà i problemi tecnici B2B e tutte le preoccupazioni aziendali saranno portate all'attenzione del Cliente per una risoluzione. IBM fornirà alla comunità di Partner Commerciali fornitori del Cliente un numero di telefono per contattare IBM per il supporto. Questo livello di supporto si aggiunge al supporto standard per il Servizio Cloud.

## 2.3 Conservazione dei Dati Opzionali

### **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention**

Consiste nell'archiviazione di dati aggiuntivi creati prima del periodo di abbonamento attuale per un periodo di tempo prolungato. Il periodo di tempo è in aggiunta al periodo di abbonamento attuale. La quantità di dati considerata per la fatturazione si calcola in Gigabyte l'ultimo giorno del mese.

## 2.4 Altro

### **a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service**

Consiste nella capacità di prendere un flusso di Documenti B2B standard e 'mirare' ad un servizio web per convalidare le informazioni all'interno del Documento commerciale o raccogliere altre informazioni che saranno utilizzate per arricchire il contenuto del Documento commerciale.

### **b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service**

Consiste nell'elaborazione in tempo reale di domande/risposte sul sito web, nonché nello scambio sincrono dei Documenti della supply chain, fornendo al Cliente la possibilità di scambiare messaggi in modalità sincrona con i Partner Commerciali tramite l'ambiente IBM B2B Services, indipendentemente dalle diverse interfacce di servizi web.

## 2.5 Servizi di Setup

### **a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services**

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Avanzata utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata; e
- sviluppare le MRS e le Mappe Avanzate per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente; e implementare le Mappe Avanzate sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud.

### **b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge**

Consiste nel creare una tabella per memorizzare le informazioni di transazioni specifiche e configurare la comunicazione della tabella per il Cliente su base programmata.

### **c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service**

IBM provvederà a:

- definire gli eventi identificati del Cliente in base a una pianificazione o ora del giorno;
- determinare gli indirizzi email a cui inviare gli avvisi;
- determinare gli intervalli in base ai quali devono essere inviati gli avvisi; e
- Stabilire l'evento e il suo indirizzamento di avviso o email.

### **d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentrans Services**

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Standard utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata;
- sviluppare le MRS e le Mappe Standard richieste per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente; e
- implementare le Mappe Standard sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud.

### **e. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration**

Consiste nello stabilire ed eseguire il test della connettività tra il Cliente e il Partner Commerciale utilizzando RNIF 2.0.

**f. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration**

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Avanzata dove l'origine o l'output della Mappa Avanzata si basano su standard CIDX, PIDX, o RosettaNet (come applicabile), utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata;
- sviluppare le MRS e le Mappe Avanzate richieste per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente; e
- implementare le Mappe Avanzate sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud.

**g. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation**

Consiste nella collaborazione di IBM con il Project Manager del Cliente per concordare un piano di progetto di sviluppo della mappa e la configurazione del Partner Commerciale e quindi completare lo sviluppo della mappa e le attività di configurazione del Partner Commerciale in base al progetto stabilito.

**h. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services**

Consiste nello sviluppo di una Mappa per lo stesso tipo di transazione, versione e layout del file di applicazioni come Advanced Integration Services, Gentrans Integration Services o Standard Integration Services Map esistenti.

**i. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services**

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Standard utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata;
- sviluppare le MRS e le Mappe Standard richieste per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente;
- implementare le Mappe Standard sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud; e
- collaborare con il Cliente per gestire l'implementazione della comunità di Partner Commerciali del Cliente. Questo servizio può includere il setup, la configurazione e il test delle connessioni del Partner Commerciale.

**j. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation**

Consiste nel collaborare con il Cliente per determinare le attività necessarie a configurare IBM Sterling B2B Services, che includerà la progettazione, la connettività fisica, la configurazione della produzione, il test, e la pianificazione operativa e di supporto. IBM potrà:

- fornire l'analisi, la progettazione e i servizi di pianificazione del progetto per accedere all'attuale ambiente del Cliente;
- eseguire il setup iniziale dei sistemi hardware, della comunicazione e delle interfacce dell'applicazione nelle sedi IBM;
- mantenere le comunicazioni relative al progetto tramite il Project Manager del Cliente;
- misurare e valutare l'avanzamento rispetto alla pianificazione di progetto con il Project Manager del Cliente;
- condurre incontri periodici sullo stato del progetto;
- coordinare le modifiche del progetto con il Project Manager del Cliente; e
- coordinare e gestire le attività tecniche del personale di progetto IBM.

IBM può assistere il Cliente nel completare le seguenti operazioni:

- preparare il diagramma di flusso delle informazioni sul Partner Commerciale/tipo di documento;
- preparare la pianificazione di un progetto;

- definire la pianificazione di un test per: (a) la rete/comunicazione, (b) la riconciliazione del report, e (c) l'integrazione dell'applicazione; e
- configurare ed eseguire i test dei sistemi di supporto.

## 2.6 Servizi On-Demand

### a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Consiste nell'effettuare fino a quattro (4) modifiche ai dati, effettuando fino a due (2) cicli di test e aggiornando l'MRS, come necessario.

### b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service

Consiste nello sviluppo di una Mappa per lo stesso tipo di transazione, versione e layout del file di applicazioni come Advanced Integration Services, Gentran Integration Services o Standard Integration Services Map esistenti.

### c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Standard utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata;
- sviluppare le MRS e le Mappe Standard richieste per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente;
- implementare le Mappe Standard sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud; e
- collaborare con il Cliente per gestire l'implementazione della comunità di Partner Commerciali del Cliente. Questo servizio può includere il setup, la configurazione e il test delle connessioni del Partner.

### d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Avanzata utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata; e
- sviluppare le MRS e le Mappe Avanzate per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente; e implementare le Mappe Avanzate sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud.

### e. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM provvederà a:

- analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo di una Mappa Standard utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di Partner Commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata;
- sviluppare le MRS e le Mappe Standard richieste per gli attuali Partner Commerciali di produzione del Cliente; e
- implementare le Mappe Standard sviluppate nell'ambiente di produzione del Servizio Cloud.

## 3. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la 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 e gli usi locali, 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 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 gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

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

#### **IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

#### **IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

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 Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici del DPA ("DPA Exhibit") 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. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

### **3.1 Uso dei Dati**

IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

## **4. Service Level Agreement ("SLA")**

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla 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.

### **4.1 Crediti di Disponibilità**

Il Cliente deve inviare 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 diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà accreditata 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 (Downtime) 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 il contenuto 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 calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento 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 pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

## 4.2 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)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	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 risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà lo sconto direttamente al Cliente.

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.

## 5. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) fornisce le informazioni di contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

## 6. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

### 6.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Documento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Si definisce Documento un volume finito di dati che è inserito all'interno di una intestazione del documento e la documentazione di coda che ne contrassegna l'inizio e la fine. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Documenti elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione 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, l'ID del Cliente, l'ID partner, l'ID fornitore, l'ID vendor oppure l'ID EDI. 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. L'Entity ID è un identificativo univoco per un ente commerciale, indipendentemente dalla struttura organizzativa dell'ente commerciale.
- "Gigabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- "Mappa" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Si definisce Mappa una correlazione elettronica utilizzata durante il runtime di una transazione che determina cosa fare con i campi di dati di origine per renderli comprensibili al destinatario dei dati. È necessario ottenere

titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Mappe fornito dal Servizio Cloud che trasforma i dati di input in qualcosa di comprensibile sul lato di output durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.

- PIP (Partner Interface Process) – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Si definisce PIP un insieme di transazioni all'interno di un processo aziendale. Esistono PIP ad 1 via, a 2 vie e a 3 vie, ciascuno dei quali è considerato una singola unità PIP. Il termine "via" indica quante transazioni individuali sono necessarie per creare il processo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di PIP elaborato dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- "Richiesta" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Si definisce Richiesta l'atto del Cliente che autorizza IBM ad effettuare il servizio. A seconda del servizio, la Richiesta può essere inoltrata a IBM mediante comunicazione scritta o telefonicamente, tramite email oppure online. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Richieste elaborate dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.
- "Chiamata al Server" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita dai dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito ad un evento aggiunto dal Cliente, avviato da un visitatore tracciato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Chiamate Server utilizzate dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione.

## **6.2 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.

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

## **6.3 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.

## **6.4 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.

## **7. 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 recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella 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 con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## **8. Ulteriori condizioni**

### **8.1 Disposizioni Generali**

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



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, sistemi di guida automatica, 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.

## 8.2 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 viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
<ul style="list-style-type: none"><li>● IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition</li><li>● IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment</li><li>● IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition</li><li>● IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment</li></ul>	<a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a>

## 8.3 Script personalizzati

Le istanze di script personalizzati che eseguono l'elaborazione personalizzata dei dati prima della conversione (in entrata o in uscita) non sono documentate o incluse come parte del Servizio Cloud.

## 8.4 Requisiti per il Servizio di Setup

In base a quanto ragionevolmente richiesto da IBM per adempiere agli obblighi per i Servizi, il Cliente accetta di fornire (a) accesso sufficiente ai sistemi, alle informazioni, al personale e alle risorse del Cliente e di eseguire altre responsabilità del Cliente relativamente ai Servizi di Setup, e (2) un ambiente di lavoro idoneo e sicuro per i dipendenti e i fornitori IBM che si trovano nella sede del Cliente, il tutto senza alcun onere a carico di IBM. IBM non è responsabile dei ritardi nell'esecuzione o degli errori nell'esecuzione dei Servizi di Setup causati da ritardi del Cliente nel garantire tali accessi o nel rispetto delle responsabilità del Cliente relative ai Servizi di Setup.

## 8.5 Responsabilità del Cliente & del Partner Commerciale

Per implementare ed eseguire correttamente il Servizio Cloud, il Cliente e i relativi Partner Commerciali dovranno fare quanto segue:

- impostare la connessione tra il Cliente e IBM e collaborare con IBM durante il test congiunto sulla connettività;
- garantire una sicurezza adeguata per le rispettive applicazioni del Cliente, l'hardware (inclusa l'installazione e la manutenzione di firewall appropriati per impedire accessi non autorizzati), le caselle di posta, la trasmissione e il monitoraggio di tali caselle di posta;
- verificare la completezza e la correttezza dei dati e garantire la presenza di misure di sicurezza appropriate per identificare errori di dati, di elaborazione e trasmissione;
- Comunicare tempestivamente a IBM qualsiasi errore, errore di traduzione, errore di elaborazione, trasmissioni non conformi, errori di invio o ricezione di trasmissioni o impossibilità ad accedere alle Caselle di Posta;
- impostare i parametri di elaborazione dei dati e i parametri di trasmissione applicabili;
- conservare i dati di supporto, i file e altro materiale sufficiente a consentire a IBM di recuperare tutti i dati, i file ed altro materiale (come, ad esempio, i file di archivio, i file nastro, i file disco e gli output delle stampanti) necessario ad eseguire nuovamente qualsiasi servizio fornito dal Servizio Cloud; e
- Mantenere la continuità operativa e comunicare le aspettative alla comunità di Partner commerciali del Cliente, per ciò che concerne i periodi di test, le migrazioni e le conversioni da e per il Servizio Cloud.

## 8.6 Project Manager

Prima di avviare questo Servizio Cloud, il Cliente designerà una persona denominata Project Manager del Cliente, al quale saranno indirizzate tutte le comunicazioni relative a questo progetto e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni che riguardano il presente progetto.

Le responsabilità del Project Manager del Cliente includono quanto segue:

- a. gestire il personale e le responsabilità del Cliente per questo progetto;
- b. agire come interfaccia tra IBM e tutti i reparti del Cliente che partecipano al progetto;
- c. gestire la procedura di controllo di variazione del progetto con il project manager IBM;
- d. partecipare alle riunioni sullo stato del progetto;
- e. ottenere e fornire le informazioni, i dati e le decisioni entro cinque (5) giorni lavorativi dalla richiesta di IBM, a meno che IBM e il Cliente non concordino per iscritto un tempo di risposta diverso;
- f. risolvere le deviazioni dalla pianificazione prevista che potrebbero essere causate dal Cliente;
- g. aiutare a risolvere i problemi concernenti il progetto e gestire le escalation all'interno dell'organizzazione del Cliente, quando necessario;
- h. esaminare insieme al project manager IBM tutti i requisiti di fatturazione o fatture del Cliente. Tali requisiti che si discostano dal formato della fattura standard o dalle procedure di fatturazione di IBM possono avere ripercussioni sul prezzo e saranno gestiti mediante la procedura di controllo di variazione del progetto; e
- i. collaborare con IBM per creare la pianificazione del progetto per le prestazioni delle configurazioni e il setup che includeranno le attività, le azioni, le assegnazioni, le milestone e le stime.

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: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Requisiti per il Servizio di Setup".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: