

Descrizione dei Servizi Cloud IBM

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

La seguente Descrizione dei Servizi è inerente all'Ordine del Cliente:

1. Servizio Cloud

Di seguito viene descritta l'offerta del Servizio Cloud, comprensiva dell'offerta di base e dei Servizi facoltativi disponibili e specificata in un Documento d'Ordine. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, il Documento d'Ordine sarà costituito dal Preventivo fornito e dalla PoE (Proof of Entitlement) che il Cliente riceverà, confermando la data di inizio e la durata dei Servizi Cloud e la data di inizio fatturazione.

1.1 IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management fornisce al Cliente gli strumenti necessari per organizzare la comunità di partner; processi efficienti, autonomi e distribuiti; funzioni di monitoraggio e visibilità negli impegni del partner. Il Cliente può autorizzare i partner commerciali o altre terze parti ad accedere al Servizio Cloud per lo scambio di dati con il Cliente oppure ad utilizzare il Servizio Cloud per conto del Cliente ("Utente Ospite"). Mediante un browser Internet supportato, il Servizio Cloud consente a tali Utenti Ospiti di visualizzare e partecipare alle attività in base alle direttive del Cliente per supportare gli impegni dei partner con il Cliente stesso. Il Servizio Cloud fornisce agli Utenti Ospiti la visibilità delle informazioni, il software ed i dati creati, forniti, caricati o trasferiti dal Cliente o da qualsiasi utente autorizzato dal Cliente. In particolare, il Servizio Cloud include:

- a. **Partner Management**, che consente di includere i partner del Cliente nel Servizio Cloud attraverso inviti che consentono ai partner stessi di eseguire la registrazione per l'istanza del Servizio Cloud del Cliente. Inoltre, al Cliente viene fornita una vista incentrata sul partner che consente di visualizzare le informazioni specifiche di ciascun partner, che includono l'organizzazione, i contatti dell'amministratore partner, i contatti dell'utente partner, gli attributi assegnati ad un partner e lo stato di ciascuna delle attività assegnate a tale partner.
- b. **User Management**, che consente all'amministratore di aggiungere altri utenti ed all'amministratore Partner di aggiungere utenti all'interno dell'organizzazione Partner al Servizio Cloud, mediante inviti agli utenti che saranno organizzati nelle strutture gerarchiche del Cliente.
- c. **Engagement through Activities**, che fornisce un'interfaccia "self-help" per la creazione, l'esecuzione ed il monitoraggio delle attività. Durante la fase di definizione dell'attività, il Cliente è in grado di determinare flussi di lavoro per impegnare i partner in attività distribuite attraverso la creazione di attività con Activity Designer.
- d. **Activity Designer** fornisce assistenza durante la fase di definizione delle attività e consente al Cliente di creare la propria serie di attività per i propri partner in base alle specifiche esigenze aziendali. Activity Designer fornisce una rappresentazione grafica interattiva del flusso di lavoro ed un'interfaccia utente che verrà visualizzata dal partner. Activity Designer è composto dai seguenti componenti:
 - Task flow designer – per definire il flusso delle attività.
 - Dialog flow designer – per definire il flusso della finestra di dialogo per un'attività specifica.
 - Dialog appearance designer – per definire la finestra di dialogo che verrà visualizzata dai partner.
- e. **Attributi del Partner**, che possono essere creati ed assegnati ai partner per rendere più semplice l'organizzazione e la segmentazione della base del partner. È possibile organizzare i partner in gruppi mediante criteri specifici stabiliti dal Cliente, come il settore, la dimensione del partner, i prodotti, le regioni, le capacità tecniche e così via. Gli attributi del partner vengono utilizzati anche durante il lancio di un'attività, per consentire al Cliente di identificare i partner per i quali considerare l'invito a partecipare.
- f. **Lancio dell'Attività**, utilizzato dal Cliente per presentare una nuova attività ai partner. La funzione di lancio dell'attività consente di impostare un nome per l'attività, selezionare un gruppo di partner

che parteciperanno all'attività, determinare la durata dell'attività e stabilire, insieme al partner, dei checkpoint basati sull'avanzamento dell'attività.

- g. **Interfaccia del Partner**, che consente la partecipazione ad un'attività da parte del partner attraverso un'interfaccia self-service. Tale interfaccia self-service consente ai partner selezionati dal Cliente per partecipare ad un'attività e che hanno ricevuto la notifica di una nuova attività di partecipare seguendo i passi indicati durante le fase di definizione dell'attività.
- h. **Monitoraggio dell'Attività**, che consente di monitorare l'avanzamento di un'attività attraverso un pannello che visualizza un riepilogo dell'avanzamento di ciascuno dei partner visualizzati su base collettiva. È possibile visualizzare i successi, i ritardi e gli errori nel flusso di lavoro per i partner del Cliente su base collettiva. È possibile ottenere informazioni dettagliate sull'avanzamento del partner visualizzando, in tempo reale, i passi completati dal partner ed i passi ancora da completare. Il partner ha a disposizione la stessa vista dell'avanzamento di un'attività disponibile per il Cliente.
- i. **Approvazione dell'Attività**, che consente al Cliente di esaminare i passi di un'attività per i quali è stato specificato che è necessaria un'approvazione prima di passare ai passi successivi dell'attività.
- j. **Infrastruttura sicura e flessibile**, che include un componente di integrazione API REST per consentire al Cliente di integrare i propri sistemi di record ed altri servizi ed applicazioni in IBM MRM. Le API possono essere aggiunte in punti differenti all'interno di un'attività. IBM MRM include un'opzione di configurazione API come parte di Activity Designer.
- k. **Condivisione di file**, che consente al Cliente ed ai relativi partner di caricare e condividere file a supporto del completamento delle attività. Il Cliente sarà inoltre in grado di caricare file immagine che possono essere utilizzati a supporto della personalizzazione dell'istanza del Servizio Cloud e insieme a Activity Designer. La dimensione file totale consentita per il Cliente ed i partner è 750 GB.
- l. **Verifiche e Miglioramenti**, che consentono a IBM di (a) compilare ed analizzare dati anonimi, aggregati e di riepilogo relativi all'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente e (b) preparare report, studi, analisi e altro lavoro derivante da questa compilazione e dall'analisi (collettivamente "Dati Compilati") e (c) copiare i dati del Cliente su un server di non produzione all'interno dell'ambiente del Servizio Cloud per scopi esclusivi di test e per migliorare la qualità dei prodotti IBM fino ad un massimo di 180 giorni. IBM conserva tutti i diritti di proprietà relativamente ai Dati Compilati.

1.2 Servizi Opzionali

- a. L'offerta **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** fornisce al Cliente un ulteriore livello di separazione dei dati con elaborazione esclusiva di applicazioni e database e separazione mediante LAN virtuali.
- b. L'offerta **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** fornisce l'opzione di conservare i dati per un periodo di tempo esteso predeterminato. Il periodo di conservazione dei dati può essere acquistato in incrementi di un anno. Il tempo totale di conservazione dei dati esteso verrà determinato in base al numero di Istanze di questo Servizio opzionale acquistate come indicato nel Documento d'Ordine.

2. Descrizione della Sicurezza

2.1 Policy della Sicurezza

IBM mantiene le policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede la formazione in materia di privacy e sicurezza delle persone che supportano i data center IBM. IBM dispone di un team addetto alla sicurezza delle informazioni. Le policy e gli standard di sicurezza IBM vengono esaminati e rivalutati ogni anno. Gli incidenti inerenti alla sicurezza IBM sono gestiti in base a una procedura di risposta completa agli incidenti.

2.2 Controllo degli Accessi

L'accesso ai dati del Cliente, se richiesto, è concesso soltanto dai rappresentanti autorizzati del Supporto IBM in base al principio di separazione dei ruoli. Il personale IBM utilizza l'autenticazione a due fattori per l'host di gestione del "gateway" intermedio. Tutte le connessioni sono criptate durante l'accesso ai dati del client. Tutti gli accessi ai dati del client e il trasferimento dei dati all'interno o all'esterno dell'ambiente host sono registrati. All'interno dei data center IBM che forniscono supporto per il Servizio Cloud, l'utilizzo del WIFI non è consentito.

2.3 Integrità e Disponibilità del Servizio

Le modifiche ai sistemi operativi e al software applicativo sono disciplinate dalla procedura di gestione delle modifiche di IBM. Anche le modifiche delle regole del firewall sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche ed esaminate dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora i data center 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. La scansione della vulnerabilità interna ed esterna è condotta periodicamente da amministratori autorizzati e da fornitori di terze parti per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi di individuazione dei malware (antivirus, individuazione e prevenzione delle intrusioni, scansione della vulnerabilità) sono attivi in tutti i data center IBM. I servizi dei data center IBM supportano svariati protocolli di distribuzione delle informazioni per la trasmissione dei dati sulle reti pubbliche. Sono inclusi, ad esempio, i protocolli HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e la VPN da sito a sito. I dati di backup destinati allo storage esterno al sito vengono criptati prima del trasporto.

2.4 Registrazione delle Attività

IBM mantiene i log delle proprie attività riguardanti i sistemi, le applicazioni, i repository di dati, i dispositivi per il middleware e l'infrastruttura di rete che effettuano e sono configurati per la registrazione dei log. Per ridurre al minimo la possibilità di intromissioni e consentire l'analisi, il sistema di avvisi e la reportistica centralizzati e la registrazione delle attività vengono eseguiti in tempo reale nei repository centralizzati dei log. I dati sono firmati per prevenire le intromissioni. I log sono analizzati in tempo reale e tramite i report di analisi periodica per rilevare eventuali comportamenti anomali. Il personale addetto alle operazioni che viene allertato sulle anomalie si mette in contatto con uno specialista della sicurezza a chiamata, disponibile h24 tutti i giorni della settimana, quando richiesto.

2.5 Sicurezza fisica

IBM mantiene costantemente gli standard per la sicurezza fisica, progettati per limitare l'accesso fisico non autorizzato ai data center IBM. Nei data center esistono solo punti di accesso limitati che sono controllati da un'autenticazione a due fattori e monitorati da telecamere di sorveglianza. L'accesso è consentito solo al personale autorizzato dotato di accesso consentito. Il personale addetto alle operazioni verificherà l'approvazione e rilascerà un badge di accesso che autorizzerà l'accesso necessario. I dipendenti muniti di tali badge devono consegnare gli altri badge di accesso e possono soltanto possedere il badge di accesso al data center per la durata della loro attività. L'utilizzo dei badge è registrato. I visitatori non IBM vengono registrati quando entrano nella sede e scortati all'interno della sede. Le aree di consegna, le banchine di carico e altri punti della sede, dove persone non autorizzate possono avere accesso, sono controllati e isolati.

2.6 Conformità

IBM esegue ogni anno controlli basati sugli standard di settore SSAE 16 (o equivalenti) nei data center di produzione. IBM esamina la sicurezza e le attività inerenti alla privacy per la conformità ai requisiti aziendali di IBM. Le valutazioni e le verifiche sono condotte periodicamente da IBM per confermare la conformità alle proprie policy sulla sicurezza delle informazioni. La formazione sulla sicurezza e sulla sensibilizzazione del personale viene completata dai dipendenti di IBM e dei fornitori ogni anno. Al personale che svolge tali attività vengono ribaditi ogni anno gli obiettivi e le responsabilità del Cliente inerenti al rispetto della condotta etica professionale, alla riservatezza ed agli obblighi di IBM sulla sicurezza.

3. Commitment del Livello di Servizio

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") della disponibilità per il Servizio Cloud. L'utente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per l'utente.

3.1 Definizioni

- a. "Credito di Disponibilità" sta ad indicare il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta convalidata. Il Credito di Disponibilità verrà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi dell'abbonamento al Servizio Cloud.
- b. "Mese Contrattuale" sta ad indicare ciascun mese completo durante il periodo calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- c. "Richiesta di Rimedio" indica una richiesta inoltrata dal Cliente a IBM in conformità allo SLA relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio nel corso di un Mese Contrattuale.

- d. "Tempo di Fermo" sta ad indicare un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'attività operativa del sistema di produzione per il Servizio Cloud e tutti gli utenti non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti del Servizio Cloud per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio Cloud non è disponibile in seguito a:
- (1) interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - (2) eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - (3) problemi relativi alle applicazioni, alle attrezzature o ai dati del Cliente oppure di terze parti;
 - (4) mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere al Servizio Cloud; oppure
 - (5) La conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni che il Cliente fornisce ad IBM o fornite ad IBM da terze parti per conto del Cliente.
- e. "Evento" sta a significare un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel complesso, che comportano un mancato rispetto del Livello di Servizio.
- f. "Livello di servizio" sta ad indicare lo standard qui di seguito stabilito con cui IBM valuta il livello di servizio fornito in questo SLA.

3.2 Crediti di Disponibilità

- a. Per inoltrare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 (come descritto nell'articolo Supporto Tecnico) per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro ventiquattro (24) ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio Cloud. È necessario fornire tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di Disponibilità applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per più Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il 10 per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per il Servizio Cloud.

3.3 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud durante un Mese Contrattuale

Disponibilità (durante un mese contrattuale)	Credito di Disponibilità (% del costo dell'abbonamento mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: (a) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - Tempo di fermo di 500 minuti = 42.700 minuti	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di Disponibilità durante il Mese Contrattuale
43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni	

3.4 Ulteriori informazioni su questo SLA

Il presente SLA è stato reso disponibile solo per i Clienti IBM e non è valido per le Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, dagli ospiti, dai partecipanti e dagli invitati autorizzati del Cliente per il Servizio o per i servizi beta o di prova forniti da IBM. Lo SLA è valido solo per i Servizi Cloud utilizzati nell'ambiente di produzione. Non è valido per gli ambienti di non produzione, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.

4. Informazioni sulla Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

I Servizi Cloud vengono resi disponibili in base al seguente Calcolo dei Corrispettivi, come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. 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 d'Ordine.

Per IBM Multi-Enterprise Relationship Management, l'Entity ID è un identificativo univoco per un'entità commerciale, indipendentemente dalla struttura organizzativa dell'entità commerciale.

- b. "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.

4.2 Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per il Servizio Cloud è specificato nel Documento d'Ordine.

4.3 Corrispettivi mensili parziali

Il Corrispettivo mensile parziale è una tariffa giornaliera distribuita proporzionalmente. I Corrispettivi mensili parziali sono calcolati in base ai giorni rimasti del mese parziale, iniziando dalla data in cui IBM comunica al Cliente che è disponibile l'accesso all'offerta del Servizio Cloud.

4.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE inclusa nel Documento d'Ordine, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

5. Opzioni di Durata e Rinnovo

5.1 Durata

La durata del Servizio Cloud ha inizio a partire dalla data in cui IBM comunica al Cliente che ha accesso al Servizio Cloud, come descritto nel Documento d'Ordine. La sezione della PoE del Documento d'Ordine confermerà la data esatta di inizio e fine del periodo della Durata Contrattuale. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata Contrattuale contattando IBM o il Business Partner IBM del Cliente. IBM confermerà il livello di utilizzo incrementato nel Documento d'Ordine.

5.2 Opzioni di Rinnovo della Durata contrattuale dei Servizi Cloud

Nella Documentazione d'Ordine sarà stabilito se il Servizio Cloud sarà rinnovato alla fine del periodo della Durata contrattuale, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

5.2.1 Rinnovo Automatico

Se la Documentazione d'Ordine del Cliente indica che il rinnovo dei servizi del Cliente è automatico, il Cliente può recedere dal Servizio Cloud in scadenza, inoltrando una comunicazione di recesso scritta almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo di durata contrattuale stabilita nella Documentazione d'Ordine. Se IBM o il Business Partner IBM del Cliente non riceve alcun avviso di recesso entro la data di scadenza, il periodo di abbonamento verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine, come stabilito nella PoE.

5.2.2 Fatturazione Continuativa

Quando nel Documento d'Ordine è indicato che la fatturazione del Cliente è continua, il Cliente continuerà ad aver accesso al Servizio Cloud oltre la durata stabilita ed il relativo utilizzo gli verrà fatturato senza interruzioni. Per sospendere l'utilizzo del Servizio Cloud e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner del Cliente un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso al Servizio Cloud. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

5.2.3 Rinnovo su richiesta

Se nel Documento d'Ordine è indicato che il tipo di rinnovo per il Cliente è "a termine", il Servizio Cloud terminerà alla fine del periodo della Durata Contrattuale e l'accesso del Cliente al Servizio Cloud verrà disabilitato. Per continuare ad utilizzare il Servizio Cloud oltre la data di fine, il Cliente dovrà effettuare un Ordine rivolgendosi al rappresentante commerciale IBM o al Business Partner IBM, per acquistare un nuovo periodo di abbonamento.

6. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud è disponibile durante il periodo di abbonamento.

Gli Orari di Supporto delle Operazioni mediante Telefono e Email sono i seguenti:

dalle 0:00 alle 11:59 del fuso orario standard della costa Est degli U.S.A., dal Lunedì al Venerdì

Supporto dopo l'orario lavorativo:

Il Supporto dopo l'orario lavorativo (al di fuori del normale orario lavorativo specificato in precedenza) è disponibile solo per i problemi di Severità 1 nei giorni lavorativi, durante i fine settimana e nei giorni festivi.

Linea Diretta del Supporto: 1-855-646-5629

Email: mrm@us.ibm.com

Portale Web di Supporto: <https://support.ibmcloud.com>

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	inattività di servizio/impatto critico: 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	Impatto aziendale significativo: Una funzione 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	Impatto aziendale minore: 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	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

7. Conformità Safe Harbor

IBM non ha determinato la conformità di questo Servizio Cloud alle direttive 'US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks'.

8. Ulteriori Informazioni

L'utilizzo corretto del Servizio Cloud da parte del Cliente dipenderà dal suo impegno nell'assicurare che il Cliente ed i suoi partner commerciali svolgano le seguenti attività:

- a. Implementare la connettività tra il Cliente ed IBM e collaborare con IBM durante i test di connettività congiunta tra il Cliente ed IBM;
- b. Garantire una sicurezza adeguata per le applicazioni del Cliente, l'hardware (inclusa l'installazione e la manutenzione di firewall appropriati per impedire accessi non autorizzati), Caselle di Posta e trasmissione e monitoraggio di tali Caselle di Posta;
- c. Verificare la completezza e la correttezza dei dati e garantire la presenza di misure di sicurezza appropriate per identificare errori di dati, elaborazione e trasmissione;
- d. 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;
- e. Impostare i parametri di elaborazione dati applicabili e i parametri di trasmissione;
- f. Conservare dati di supporto, file e altro materiale sufficiente a consentire a IBM di recuperare tutti i dati, i file ed altro materiale (come file di archivio, file nastro, file disco e produzione di stampante) necessario ad eseguire nuovamente qualsiasi servizio fornito dal Servizio Cloud; e
- g. Conservare la continuità di business e comunicare le aspettative alle comunità di Partner commerciali, per ciò che concerne i periodi di test, le migrazioni e le conversioni da e per il Servizio Cloud.
- h. 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 e 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.

8.1 Sedi dei benefit derivati

Quando applicabile, le imposte vengono calcolate in base alle sedi del Cliente, identificate come destinazione dei benefit relativi ai Servizi Cloud. IBM applicherà le tasse in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale di business durante la compilazione dell'ordine del Servizio Cloud, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

8.2 Raccolta di Dati

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei subfornitori) 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 e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente conferma di aver ottenuto o che otterrà il consenso per consentire a IBM di elaborare le informazioni personali raccolte per gli scopi precedentemente indicati all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM ed 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.

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: "Commitment del Livello di Servizio"; "Crediti di Disponibilità"; "Rinnovo Automatico"; "Fatturazione Continuativa"

Firma e timbro del Cliente

Data: