

IBM Partner Engagement Manager

La Descrizione dei Servizi descrive 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

IBM Partner Engagement Manager fornisce l'accesso del Cliente agli strumenti per organizzare la comunità di partner del Cliente. I clienti possono autorizzare i propri partner commerciali o altre terze parti ad accedere al Servizio Cloud per lo scambio di dati con il Cliente oppure per utilizzare il Servizio Cloud per conto del Cliente, come utente ospite ("Utente Ospite"). A un Utente Ospite può essere fornita la possibilità di visualizzare e partecipare alle attività in base alle direttive del Cliente per supportare gli impegni del partner con il Cliente e la visibilità per le informazioni, il software ed i dati che vengono creati, forniti, caricati o trasferiti dal Cliente o da qualsiasi utente autorizzato dal Cliente. IBM Partner Engagement Manager può essere implementato su un cloud pubblico o dedicato. Inoltre, il Cliente può scegliere di usare la Funzionalità Locale di Partner Engagement Manager Service per mantenere alcuni aspetti dei propri dati e alcuni aspetti del servizio corrispondente che lavora sui tali dati dietro i relativi firewall. Il Servizio Cloud include:

- a. la gestione dei partner che consente al Cliente di includere i propri partner all'interno del Servizio Cloud attraverso inviti che consentono ai partner stessi di eseguire la registrazione all'istanza del Servizio Cloud del Cliente. Una vista incentrata sul partner consente al Cliente di visualizzare informazioni specifiche di ciascun partner, inclusa l'organizzazione, i contatti dell'amministratore, i contatti dell'utente, gli attributi assegnati ad un partner e lo stato di ciascuna delle attività assegnate ad un partner;
- b. la gestione dei partner che consente all'amministratore del Cliente di aggiungere altri utenti e all'amministratore del partner di aggiungere utenti all'interno dell'organizzazione del partner mediante inviti in base alle rispettive gerarchie del Cliente;
- c. l'uso dell'interfaccia del partner come interfaccia 'fai da te' per la creazione, il lancio, l'esecuzione e il monitoraggio delle attività. Durante la fase di definizione delle attività, il Cliente può utilizzare 'activity designer' per creare una serie di attività di un partner in base alle esigenze aziendali specifiche del Cliente e stabilire i flussi di lavoro per coinvolgere i partner del Cliente nelle attività distribuite. Activity Designer fornisce una rappresentazione grafica interattiva del flusso di lavoro ed un'interfaccia utente che sarà presentata al 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; e
 - dialog appearance designer – per definire la finestra di dialogo che sarà presentata ai partner;
- d. possibilità di creare e assegnare gli attributi del partner per aiutare nell'organizzazione e segmentazione della base del partner. I partner possono essere organizzati in gruppi mediante criteri specifici stabiliti dal Cliente, come il settore, la dimensione, i prodotti, le regioni, le capacità tecniche e così via. Gli attributi del partner possono essere utilizzati quando si propone un'attività per aiutare il Cliente a identificare i partner da prendere in considerazione per invitarli a partecipare;
- e. il monitoraggio dell'attività che consente al Cliente di monitorare l'avanzamento di un'attività attraverso un'interfaccia utente che fornisce un riepilogo dell'avanzamento di ciascuno dei partner visualizzati in modo collettivo, inclusa una vista dei successi, dei ritardi e degli errori nei flussi di lavoro creati. Il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sull'avanzamento del partner visualizzando, in tempo reale, le fasi completate dal partner e le fasi che devono essere ancora completate. Il partner ha a disposizione la stessa vista di avanzamento di un'attività disponibile per il Cliente;
- f. approvazione dell'attività che consente al Cliente di esaminare le fasi di un'attività per cui il Cliente ha specificato che è necessario fornire un'approvazione prima di passare alle fasi successive dell'attività;

- g. 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 con il Servizio Cloud. Le API possono essere aggiunte in punti differenti all'interno di un'attività. Il Servizio Cloud include un'opzione di configurazione API come parte del proprio activity designer;
- h. la 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 Cliente dell'offerta IBM SaaS e insieme ad activity designer. L'offerta IBM SaaS limita la capacità collettiva dei file a 750 GB. Se il Cliente utilizza la Funzionalità Locale, la capacità collettiva dei file del Cliente non sarà limitata; e
- i. funzione di eliminazione dei dati in grado di rimuovere le attività chiuse più vecchie di 180 giorni. I dati di configurazione e di contatto presenti in IBM Partner Repository non sono soggetti ad eliminazione. Inoltre, se il Cliente utilizza la Funzionalità Locale, può decidere se eliminare i dati delle attività.

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

1.1 Limitazioni del Servizio Cloud

Il Servizio Cloud non include:

- a. siti web di terzi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud mediante i quali il Cliente o un Utente del Servizio Cloud trasmette il Contenuto ad un sito web di terzi o un altro servizio collegato o reso accessibile dal Servizio Cloud;
- b. risorse del Cliente richieste da IBM per fornire il Servizio Cloud, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il necessario accesso ai sistemi, alle informazioni, al personale e alle risorse del Cliente e altre responsabilità del Cliente relativamente ai Servizi di Setup. Tali responsabilità del Cliente saranno fornite a IBM senza alcun costo aggiuntivo. IBM non è responsabile di ritardi nell'esecuzione o errori nell'esecuzione dei Servizi di Setup causati da ritardi del Cliente nell'adempire alle proprie responsabilità relative ai Servizi di Setup;
- c. il Cliente ha la responsabilità di garantire che ciascun Utente del Servizio Cloud protegga le credenziali di accesso al proprio account e controlli che possano accedere all'Account dell'Utente del Servizio Cloud o utilizzino il Servizio Cloud per conto del Cliente; o
- d. Infrastruttura del Cliente.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Fornisce al Cliente un ulteriore livello di separazione dei dati con l'elaborazione e la separazione esclusiva di applicazioni e database tramite reti VLAN (virtual local area network).

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Fornisce al Cliente l'opzione di conservare i propri dati delle attività chiuse oltre il termine della normale pianificazione di eliminazione. Questo intervallo di tempo può essere esteso per un periodo di tempo basato sul numero di periodi di conservazione acquistati in un anno.

1.3 Servizi di Setup

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

- a. nominare una persona come punto di contatto del Cliente verso cui si potranno indirizzare tutte le comunicazioni concernenti il Servizio Cloud e che provvederà a:
 - (1) ottenere l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti il Servizio Cloud;
 - (2) fungere da interfaccia tra IBM e tutti i reparti del Cliente che partecipano al Servizio Cloud;

- (3) partecipare alle riunioni sullo stato del progetto, ottenere e fornire informazioni, dati, decisioni entro tre (3) giorni lavorativi dalla richiesta di IBM;
 - (4) aiutare a risolvere i problemi e gestire le escalation riguardanti i problemi del Servizio Cloud all'interno dell'organizzazione del Cliente, quando necessario; e
 - (5) fornire a IBM l'accesso ai Servizi Cloud del Cliente;
- b. fornire a IBM l'accesso ai Servizi Cloud del Cliente;
 - c. fornire a IBM l'accesso remoto a tutte le interazioni esterne;
 - d. collaborerà al completamento dei compiti e attività del Cliente;
 - e. riconoscere e accettare che questi servizi sono progettati per fornire supporto ad un'area aziendale che implementa il Servizio Cloud con una serie di requisiti. Il Servizio Cloud può supportare le distribuzioni per più aree aziendali ma ulteriori aree potrebbero richiedere ulteriori Impegni di Servizi;
 - f. fornire i requisiti aziendali del Cliente relativi agli Impegni dei Servizi acquistati;
 - g. essere responsabile dello sviluppo e implementazione dei piani di test, dei test script corrispondenti e dei dati associati;
 - h. essere responsabile dello sviluppo delle procedure aziendali di utenti finali e dello sviluppo ed erogazione dei servizi di abilitazione per gli utenti finali; e
 - i. 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.

1.3.1 Definizioni degli Impegni di Servizi

- a. **Attività** – indica la configurazione di un flusso di lavoro all'interno del Servizio Cloud che sarà eseguita dagli Utenti Ospiti del Cliente per eseguire diversi compiti.
- b. **Test dell'Attività** – indica il processo da seguire per il test dell'Attività una volta sviluppata, sottoposta al test dell'unità e spostata nell'ambiente di produzione. Esistono due categorie generali per le Attività ed i test per ciascuna di tali categorie sono definiti di seguito:
 - (1) **Attività di Onboarding** – questa attività fornisce al partner del Cliente un metodo per eseguire in modo autonomo l'onboarding in un sistema del Cliente tramite un protocollo scelto (come, ad esempio, SFTP, AS2). In alternativa, il Cliente può decidere di eseguire l'onboarding per conto dei partner. Se il Cliente non ha acquistato il servizio Campaign Management ed ha optato per l'esecuzione dell'onboarding in modo autonomo da parte dei partner, IBM fornirà assistenza al Cliente per la presentazione dell'Attività di onboarding ai primi 10 partner e collaborerà a stretto contatto con il Cliente per le comunicazioni di follow-up con tali 10 partner fino a quando 2 di essi non abbiano accettato di partecipare. A quel punto, le comunicazioni di follow-up con i rimanenti 8 partner saranno responsabilità del Cliente. Indipendentemente dal fatto che i partner eseguiranno l'onboarding in modo autonomo o che il Cliente eseguirà l'onboarding per conto dei partner, IBM supporterà le risorse del Cliente durante l'effettivo onboarding dei primi 2 fornendo la risoluzione degli errori e dei problemi per garantire una corretta implementazione per ciascuno di essi. L'obiettivo è completare l'onboarding dei primi 2 partner entro le prime 2 settimane di spostamento dell'Attività in produzione. Se il Cliente ha acquistato il servizio Campaign Management, fare riferimento alla seguente sezione Campaign Activity Execution Service per informazioni sul periodo di tempo durante il quale IBM fornirà assistenza per l'onboarding dei partner.
 - (2) **Attività di Non-Onboarding** – indica qualsiasi Attività che non implichi l'onboarding (come, ad esempio, l'aggiornamento della certificazione). IBM fornirà assistenza al Cliente nell'esecuzione dei test di ciascuna Attività di non-onboarding una volta spostata nell'ambiente di produzione. L'attività di test è limitata a 5 giorni e può essere effettuata con un Partner Reale o con una Simulazione Partner.
- c. **Ciclo del Partner** – indica un tentativo di inserire un Utente Ospite con un unico insieme di informazioni di contatto.
- d. **Simulazione Partner** – indica personale del Cliente che emula l'Utente Ospite esterno.

- e. **Lancio** – indica il processo da seguire per attivare l'inizio di un'Attività all'interno del Servizio Cloud che è costituito da tre parti:
- il caricamento dei dati del profilo del partner;
 - il caricamento dei dati di trasmissione del partner; e
 - l'esecuzione della funzione di lancio dell'Attività.
- f. **Campagna** – indica l'esecuzione di un'Attività utilizzando uno o molti Lanci.

1.3.2 Impegni dei Servizi

a. IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per il setup del Servizio Cloud. I servizi includeranno i seguenti compiti:

- (1) Definire e documentare la soluzione di alto livello per includere il portale Partner Engagement Manager ("PEM"); Repository del Partner (Partner Repository, "PR") incluso il Server API PR REST con database DB2 di supporto; e Partner Provisioner ("PP") incluso il server API PP REST e MQ Server On Cloud;
- (2) Eseguire l'integrazione con i moduli cloud on premise o privati attualmente distribuiti per includere Server API B2Bi REST; Server API SSP REST; e Server LDAP Server per l'installazione di produzione con singolo nodo e l'installazione di non-produzione con singolo nodo. La configurazione dell'Alta Disponibilità (High Availability, "HA") non è coperta;
- (3) Configurare i prodotti sopra indicati per includere l'identificazione e la definizione delle porte richieste; l'identificazione di un unico sponsor, unica Simulazione Partner e unico utente della Simulazione Partner; la definizione della configurazione l'Attività Onboarding del Trasferimento File Gestito SFTP predefinita; e l'assistenza al Cliente con i requisiti di configurazione per l'integrazione di firewall e load balancer con PEM, PR e PP basati su SaaS con le applicazioni B2Bi, SSP e LDAP distribuite in locale;
- (4) assistere nello sviluppo del piano di test fornendo test case consigliati per test case non funzionali e funzionali;
- (5) Fornire assistenza per l'integrazione del Servizio Cloud con le soluzioni del Cliente identificate in precedenza per convalidare la configurazione della topologia TCP/IP per i protocolli per includere l'HTTPS per l'integrazione dell'API REST e l'HTTPS per accedere al portale PEM dal browser; per includere le informazioni sulla configurazione per un massimo di uno (1) sponsor, una (1) Simulazione Partner ed un (1) Utente della Simulazione Partner; e completare una (1) Attività predefinita in cui lo scenario SFTP è l'Attività predefinita o può essere selezionata un'Attività predefinita alternativa durante il periodo di progettazione;
- (6) Configurare l'indirizzo IP, la porta, l'ID utente ed il certificato per il Servizio Cloud; configurare l'indirizzo IP, la porta, l'id utente e il certificato per il PR incluso il Server API REST; configurare l'indirizzo IP, la porta, l'ID utente ed il certificato per il Partner Provisioner incluso il Server API REST da integrare con la configurazione IBM Sterling File Gateway ("SFG") (automatizzato); la configurazione IBM Sterling Secure Proxy ("SSP") tramite configuration manager (automatizzato); la configurazione IBM Sterling External Authentication Server ("SEAS") (manuale); e la configurazione LDAP (manuale);
- (7) condurre il test dell'unità per i compiti identificati nell'attività selezionata sia negli ambienti di non produzione che di produzione on premise;
- (8) risorse di supporto del Cliente fornendo la risoluzione degli errori e dei problemi durante il test di accettazione dell'utente (limitatamente a cinque giorni di test); e
- (9) creare un documento di definizione della soluzione del Servizio Cloud.

b. IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement

fornirà i servizi erogati da remoto per il setup della Funzionalità Locale del Servizio Cloud. I servizi includeranno i seguenti compiti:

- (1) Definire e documentare la soluzione di alto livello per includere una singola istanza PEM; un singolo PR incluso il Server API PR REST; ed un singolo PP incluso il Server API PP REST API Server ed una singola Funzionalità Locale del Server JMS senza Alta Disponibilità;

- (2) Eseguire l'integrazione con il modulo cloud on premise o privato attualmente distribuito per includere il Server API B2Bi REST ed il Server LDAP per un'installazione URL di produzione con singolo nodo ed un'installazione URL di non-produzione con singolo nodo;
- (3) Configurare i prodotti sopra indicati per includere i requisiti di installazione per il sistema operativo host; requisiti di installazione per l'ambiente Docker; requisiti di installazione il sistema di Database Relazionale; identificazione e definizione delle porte richieste; identificazione di un singolo sponsor, una singola Simulazione Partner ed un singolo Utente della Simulazione Partner; definizione della configurazione per l'Attività Onboarding del Trasferimento File Gestito SFTP predefinita; e l'assistenza al Cliente con i requisiti di configurazione per l'integrazione di firewall e load balancer con le applicazioni B2Bi e LDAP distribuite in locale;
- (4) assistere nello sviluppo del piano di test fornendo test case consigliati per test case non funzionali e funzionali;
- (5) Fornire assistenza per l'integrazione del Servizio Cloud con le soluzioni del Cliente identificate in precedenza per convalidare la configurazione della topologia TCP/IP per i protocolli per includere l'HTTPS per l'integrazione dell'API REST; e l'HTTPS per l'accesso a PEM dal browser; incluse le informazioni sulla configurazione per un massimo di uno (1) sponsor, una (1) Simulazione Partner ed un (1) Utente della Simulazione Partner; ed una (1) Attività predefinita in cui lo scenario SFTP è l'Attività predefinita o può essere selezionata un'Attività predefinita alternativa durante il periodo di progettazione;
- (6) Configurare l'indirizzo IP, la porta, l'ID utente ed il certificato per una singola istanza PEM; configurare l'indirizzo IP, la porta, l'ID utente ed il certificato per una singola istanza PR; configurare l'indirizzo IP, la porta, l'ID utente ed il certificato per una singola istanza PP; per l'integrazione con la configurazione SFG (automatizzato); la configurazione SSP tramite Configuration Manager (automatizzato); la configurazione SEAS (manuale); e la configurazione (manuale);
- (7) condurre il test dell'unità per i compiti identificati nell'attività selezionata sia negli ambienti di non produzione che di produzione on premise;
- (8) risorse di supporto del Cliente fornendo la risoluzione degli errori e dei problemi durante il test di accettazione dell'utente (limitatamente a cinque giorni di test); e
- (9) creare un documento di definizione della soluzione del Servizio Cloud.

c. IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per implementare un'Attività di base da utilizzare nel Servizio Cloud. L'Attività di base includerà fino a 4 ore di progettazione dell'Attività, fino a 9 schermate con meno di 20 campi, fino a 1 schermata con meno di 50 campi, fino a 10 chiamate API e fino a 10 personalizzazioni di email. Inoltre, includerà il Test dell'Attività come definito nell'articolo Definizioni degli Impegni di Servizi.

d. IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per implementare un'Attività intermedia da utilizzare nel Servizio Cloud. L'Attività intermedia includerà fino a 20 ore di progettazione dell'Attività, fino a 20 schermate con meno di 20 campi, fino a 2 schermate con meno di 50 campi, fino a 16 chiamate API, fino a 1 tabella dinamica e fino a 20 personalizzazioni di email. Inoltre, includerà il Test dell'Attività come definito nell'articolo Definizioni degli Impegni di Servizi.

e. IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per implementare un'Attività avanzata da utilizzare nel Servizio Cloud. L'attività avanzata includerà fino a 40 ore di progettazione dell'Attività, fino a 36 schermate con meno di 20 campi, fino a 4 schermate con meno di 50 campi, fino a 40 chiamate API, fino a 2 tabelle dinamiche e fino a 34 personalizzazioni di email. Inoltre, includerà il Test dell'Attività come definito nell'articolo Definizioni degli Impegni di Servizi.

f. IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per modificare un'Attività esistente da utilizzare nel Servizio Cloud. La modifica di un'Attività includerà fino a 1 ora di progettazione dell'Attività, per un massimo di 3 schermate con meno di 20 campi, fino a 1 schermata con meno di 50 campi, fino a 4 chiamate

API e fino ad 1 personalizzazione di email. Inoltre, includerà il Test dell'Attività come definito nell'articolo Definizioni degli Impegni di Servizi.

g. IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per includere i seguenti compiti:

- (1) collaborare con il Cliente per definire la dimensione e la frequenza della campagna;
 - (2) l'esecuzione della campagna per determinati Utenti Ospiti identificati, che deve essere completata entro la durata al momento in vigore del Servizio Cloud o due (2) anni dall'acquisto del servizio, indipendentemente da quale sia minore;
 - (3) definire il numero di lanci per la campagna;
 - (4) definire il numero di Utenti Ospiti che parteciperanno al servizio di esecuzione dell'Attività relativa alla campagna:
 - (a) ciascun Utente Ospite che partecipa è considerato un punto di contatto; e
 - (b) gli Utenti Ospiti che partecipano a più esecuzioni dell'Attività relativa alla campagna saranno calcolati come Utenti Ospiti aggiuntivi in base a ciascuna Attività della campagna;
- e
- (5) notificare al Cliente il numero di Utenti Ospiti presentati con successo e descrivere in dettaglio qualsiasi Utente Ospite la cui implementazione non è riuscita.

h. IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per includere i seguenti compiti:

- (1) importare i dati del profilo del partner (forniti dal Cliente) nel PR;
- (2) importare i dati di trasmissione del partner (forniti dal Cliente) nel PR;
- (3) presentare l'attività agli Utenti Ospiti identificati dal Cliente per partecipare alla campagna corrente;
- (4) IBM compirà al massimo tre (3) tentativi di comunicazione per ciascun Ciclo del Partner al fine di ottenere una risposta alla richiesta della comunità del Cliente e fornirà aggiornamenti settimanali sullo stato del programma. Il Cliente può fornire un massimo di due (2) ulteriori serie di informazioni di contatto per qualsiasi singolo Utente Ospite che non riesca a rispondere quando il proprio Ciclo del Partner si è esaurito fino ad un valore massimo del 5% di ulteriori serie di informazioni di contatto, (ad esempio, 1.000 impegni di Utenti Ospiti, IBM consentirà non più di 1.050 Cicli di Partner nel tentativo di ottenere una comunità di 1.000 Utenti Ospiti);
- (5) Se un Utente Ospite risponde alla richiesta della comunità del Cliente e cerca di adempiere alla richiesta della comunità del Cliente, tale Utente Ospite non è limitato dal numero massimo di tentativi di comunicazione del Ciclo del Partner. Inoltre, se il Cliente contatta un Utente Ospite prioritario che non ha risposto e successivamente tale Utente Ospite risponde, tale Utente Ospite non sarà calcolato come nuovo Ciclo del Partner. Se tale Utente Ospite non risponde nuovamente, l'Utente Ospite diventerà di nuovo prioritario per il Cliente;
- (6) notificare al Cliente il numero di Utenti Ospiti presentati con successo e descrivere dettagliatamente le implementazioni di Utenti Ospiti non riuscite;
- (7) il contatto dell'Utente Ospite sarà costituito da quanto di seguito specificato:
 - (a) notifica email quando viene eseguita la registrazione del Servizio Cloud;
 - (b) notifica email quando l'attività del Servizio Cloud viene lanciata;
 - (c) due (2) avvisi email se l'attività non viene completata entro il periodo di tempo definito;
 - (d) rispondere (o eseguire l'escalation per il Client) alle email inviate dagli Utenti Ospiti; e
 - (e) se non viene fornita nessuna risposta dopo due avvisi (2), sarà effettuata una telefonata all'Utente Ospite.
- (8) Reportistica
 - (a) fornire al Cliente i report giornalieri sullo stato tramite email o uno strumento automatizzato; e

- (b) fornire un report giornaliero degli Utenti Ospite prioritari. Le possibili cause di escalation sono elencate come segue:
- (i) l'Utente Ospite non risponde dopo tre (3) tentativi di contatto;
 - (ii) l'indirizzo email dell'Utente Ospite non è valido;
 - (iii) l'Utente Ospite non è in grado di adempiere alla richiesta; e
 - (iv) l'Utente Ospite ha delle domande relative all'azienda;

Criteri di Completamento

- Utente Ospite inserito con successo tramite PP; o
- escalation finale dell'Utente Ospite all'attenzione del Cliente.

Materiale da consegnare

- Report di riepilogo dell'Onboarding

i. IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service

IBM fornirà i servizi erogati da remoto per includere i seguenti compiti:

- (1) inserire l'Utente Ospite tramite lancio della campagna del Servizio Cloud

Criteri di Completamento

- Utente Ospite inserito con successo tramite PP; o
- escalation finale dell'Utente Ospite all'attenzione del Cliente.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) 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:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413339970065>

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 accetta 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> le Appendici del DPA (DPA Exhibit(s)) 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.

2.1 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.

I Clienti possono rifiutare esplicitamente (opt-out) la raccolta di tali dati in prospettiva, seguendo le istruzioni mediante questo link IBM: <https://www.ibm.com/watson/customer-engagement/offering-innovation>.

3. 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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 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 che verrà accreditato 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 dall'Utente Ospite o 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.

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)
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.

3.3 Esclusioni

Quando il Cliente utilizza la Funzionalità Locale, questo SLA non viene applicato.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, 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-01.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.

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:

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per 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.
- "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 accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- "Entity ID" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID identificati nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per IBM Partner Engagement Manager, l'Entity ID è un identificativo univoco per un soggetto commerciale, indipendentemente dalla struttura organizzativa di tale soggetto commerciale. Un Entity ID può essere definito all'interno del servizio come ID cliente, ID partner, ID fornitore, ID vendor, ID EDI, risorsa di contatto specifica per la trasmissione del trasferimento file gestito per lo scambio di file di dati o endpoint specifico per la trasmissione del trasferimento file gestito costituito da un indirizzo IP, un numero porta e il nome di una directory della cartella di file designata autenticata da un ID specifico con credenziali applicabili.

5.2 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.

5.3 Corrispettivi 'Pay per Use'

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

5.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

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

5.5 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

I Corrispettivi per i Servizi in Remoto saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per i Servizi definiti nell'Impegno dei Servizi. Gli Impegni dei Servizi scadono 180 dopo l'acquisto indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato. La data di scadenza non sarà applicata al Servizio IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service, che scadrà al termine della Durata Iniziale o dopo due (2) anni, in base a quale dei due eventi si verifichi prima.

I corrispettivi per i servizi remoti on demand, se ordinati, saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

5.6 Frequenza della fatturazione

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

5.7 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente 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 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. Si ritiene che il Cliente abbia accesso al Servizio Cloud e, pertanto, il Cliente sarà obbligato ad iniziare il pagamento in base ai Documenti d'Ordine, nel momento in cui il Cliente sarà in grado di effettuare la connessione, configurare, personalizzare o eseguire il test del Servizio Cloud. 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 solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 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.

7.2 Obbligazioni del Cliente

Il Cliente o gli Utenti Ospiti del Cliente sono responsabili di:

- a. implementare la connettività tra i sistemi del Cliente e il Servizio Cloud e collaborare e lavorare con IBM per risolvere il test congiunto della connettività;
- b. 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;
- c. controllare i dati per la precisione e la completezza e garantire che siano in atto adeguate garanzie per identificare i dati, il trattamento e gli errori di trasmissione;
- d. comunicare tempestivamente a IBM eventuali problemi o errori di conversione, di elaborazione, trasmissioni non conformi, malfunzionamenti nell'invio o ricezione delle trasmissioni o impossibilità ad accedere alla casella postale;
- e. impostare i parametri applicabili per il trattamento e la trasmissione dei dati;

- f. per qualsiasi repository mantenuto dal Cliente, il Cliente manterrà i dati del supporto e il backup appropriato del contenuto, sufficiente a consentire il recupero di tutti i dati, file e altri materiali necessari a rieseguire qualsiasi servizio fornito dal Servizio Cloud;
- g. mantenere la continuità operativa e comunicare le aspettative alla comunità di partner commerciali del Cliente per quanto riguarda i periodi di test, le migrazioni e le conversioni di e verso il Servizio Cloud;
- h. garantire che un processo di escalation venga eseguito per gestire in modo efficace le escalation da parte di IBM e risolvere l'escalation entro trenta (30) giorni; e
- i. fornire tutti i dati del profilo dei partner e i dati di trasmissione dei partner richiesti per riempire i dialoghi del Servizio Cloud, configurare l'SFG e conservarli nel PR per uso futuro di IBM nel formato del file di dati concordato almeno un (1) giorno lavorativo prima di ciascuna data di inizio della campagna.

Agli Utenti Ospiti del Cliente può essere richiesto di stipulare un accordo online che sarà fornito da IBM per accedere e utilizzare il Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile a) dell'utilizzo da parte degli Utenti Ospiti del Servizio Cloud, b) di eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Ospiti inerenti a tale utilizzo e c) dei corrispettivi sostenuti da un Utente Ospite.

7.3 Funzionalità Partner Engagement Manager Local

7.3.1 Disposizioni Generali

IBM Partner Engagement Manager include una funzionalità locale che consente al Cliente di mantenere alcuni aspetti dei propri dati e alcuni aspetti del servizio corrispondente che lavora sui tali dati dietro i relativi firewall ("Funzionalità Locale").

7.3.2 L'Aggiornamento

IBM fornirà tutte le release delle istanze del Cliente del Servizio Cloud e dei servizi correlati. Il Cliente sarà informato su tutte le nuove release in modo che possa ottenere la nuova release mediante un registro Bluemix tramite l'account Bluemix del Cliente. Il Cliente avrà fino a 120 (centoventi) giorni di tempo dalla notifica della nuova release per adottare la nuova release a ridosso del relativo firewall. Ogni nuova release funzionerà fino a 120 giorni. Dopo 120 giorni, la release non funzionerà più e il Cliente dovrà adottare una release più recente per continuare ad usare il Servizio Cloud. Inoltre, alla cessazione dell'Accordo, il Servizio Cloud non funzionerà più.

Le specifiche riguardanti le nuove release sono disponibili alla pagina web

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_loca.html, che possono essere aggiornate da IBM periodicamente.

7.3.3 Connessione della comunicazione

Il servizio Partner Engagement Manager convaliderà periodicamente che la connessione al Servizio Cloud venga mantenuta. In caso di malfunzionamento che impedisce alla Funzionalità Locale di comunicare con il Servizio Cloud, IBM potrà inviare una comunicazione richiedendo al Cliente di ripristinare la connessione. Se la connessione non viene ripristinata entro 7 (sette) giorni solari, IBM si riserva il diritto di sospendere o interrompere il servizio temporaneamente fino a quando non sarà ripristinata la connessione.

7.3.4 Requisiti di IBM e del Cliente

Il Cliente dovrà:

- fornire e gestire l'infrastruttura cloud locale sui computer del Cliente in conformità con i requisiti specificati alla pagina web https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html, che possono essere aggiornati da IBM periodicamente.
- consentire ad IBM di accedere e controllare il runtime del servizio Partner Engagement Manager durante il periodo contrattuale del Servizio Cloud.
- Il Cliente non modificherà o altererà in alcun modo l'immagine del servizio Partner Engagement Manager.
- Consentire alla connettività di rete di IBM Partner Engagement Manager di contattare il componente inerente alla licenza/analisi di IBM Partner Engagement Manager in esecuzione nel cloud pubblico IBM.

- Stabilire e accettare le condizioni per istituire un account IBM Bluemix al fine di ottenere l'accesso alle release più recenti di IBM Partner Engagement Manager.
- Fornire supporto al team IBM durante la risoluzione dei problemi e le attività in corso.
- Nel caso in cui decida di utilizzare il Server MQ alternativo, il Cliente sarà responsabile dell'implementazione e della gestione del sistema MQ di supporto.

Nel caso in cui decida di utilizzare PEM Local, il Cliente sarà responsabile dell'implementazione e della gestione del sistema di database relazionale di supporto utilizzando Oracle 12c fornito dal Cliente o da IBM DB2. IBM provvederà a:

- fornire una nuova release almeno ogni 90 (novanta) giorni.
- fornire al Cliente l'accesso all'immagine di Docker™ per implementarla nell'ambiente privato del Cliente.
- Includere un componente che consenta al Cliente di mantenere lo schema del database IBM Partner Engagement Manager.

7.3.5 Programmi di Supporto

IBM Partner Engagement Manager include i Programmi di Supporto identificati di seguito. Il Cliente è autorizzato ad utilizzare tale Programma di Supporto come parte della Funzionalità Locale solo per supportare l'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud ai sensi del presente Accordo ed entro i limiti delle PoE (Proof of Entitlement). La frase "per supportare l'uso da parte del Cliente" include solo gli usi che sono necessari o altrimenti direttamente correlati all'uso autorizzato del Servizio Cloud o di un altro Programma di Supporto. I Programmi di Supporto non possono essere utilizzati per nessun altro scopo. Il Cliente non è autorizzato a trasferire o rivendere i Programmi di Supporto separatamente dal Servizio Cloud. Un Programma di Supporto può essere accompagnato da condizioni, e tali condizioni, se presenti, si applicano all'uso da parte del Cliente di tale Programma di Supporto. In caso di contrasto, le condizioni del presente documento prevalgono sulle condizioni del Programma di Supporto. Quando il diritto del Cliente di utilizzare il Servizio Cloud scade o cessa, il Cliente deve sospendere l'uso, distruggere o restituire tempestivamente a IBM tutte le copie dei Programmi di Supporto. Se il Cliente desidera fornire su licenza i Programmi di Supporto per qualsiasi uso oltre i limiti stabiliti sopra, rivolgersi ad un Rappresentante commerciale IBM.

Di seguito sono specificati i Programmi di Supporto forniti nella Funzionalità Locale:

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5
- IBM MQ

7.3.6 Prodotti forniti separatamente

Le disposizioni del presente paragrafo non si applicano nella misura in cui sono ritenute non valide o inapplicabile ai sensi della normativa che disciplina il presente Accordo. Ciascuno dei componenti elencati di seguito è considerato un "Prodotto fornito separatamente". I Prodotti forniti separatamente da IBM vengono messi a disposizione del Cliente in base alle condizioni degli accordi di terzi applicabili, specificati nei file NON_IBM_LICENSE, disponibili alla pagina web: https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt. Fatto salvo quanto specificato dalle condizioni dell'Accordo o qualsiasi altro accordo tra il Cliente e IBM, le condizioni di tali accordi di terzi disciplinano l'uso da parte del Cliente di tutti i Prodotti forniti separatamente, salvo diversamente specificato di seguito.

Gli aggiornamenti futuri del Servizio Cloud o gli aggiornamenti correttivi possono contenere ulteriori Prodotti forniti separatamente. Tali ulteriori Prodotti forniti separatamente e i relativi accordi di terzi sono elencati in un altro file NON_IBM_LICENSE che accompagna l'aggiornamento del Servizio Cloud o l'aggiornamento correttivo. Il Cliente riconosce di aver letto e accettato gli accordi di terzi contenuti nei file NON_IBM_LICENSE. Se il Cliente non accetta le condizioni di tali accordi di terzi, il Cliente non potrà utilizzare i Prodotti forniti separatamente.

Nota: fatto salvo quanto specificato dalle condizioni dell'accordo di terzi, l'Accordo o qualsiasi altro accordo tra il Cliente e IBM:

- a. IBM fornisce al Cliente tale Prodotto fornito separatamente SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO;

- b. IBM NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA E CONDIZIONI, ESPRESSE O IMPLICITE, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE, RISPETTO AI PRODOTTI FORNITI SEPARATAMENTE;
- c. IBM non è responsabile nei confronti del Cliente e non difenderà, indennizzerà o manleverà il Cliente per eventuali richieste di risarcimento derivanti dai Prodotti forniti separatamente; e
- d. IBM non è responsabile per eventuali danni diretti, indiretti, incidentali, speciali, esemplari, sanzionatori o consequenziali inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la perdita di dati, i mancati risparmi e i mancati profitti, rispetto ai Prodotti forniti separatamente.

In deroga a tali esclusioni, in Germania e Austria, la garanzia e la responsabilità di IBM per i Prodotti forniti separatamente sono disciplinate solo dalle rispettive condizioni applicabili per la Germania e l'Austria negli accordi IBM. Nota: IBM può fornire un supporto limitato per alcuni Prodotti forniti separatamente. Se tale supporto è disponibile, i dettagli ed eventuali condizioni aggiuntive inerenti a tale supporto saranno definiti nelle Condizioni di Utilizzo o in un altro Documento d'Ordine.

Di seguito sono specificati i Prodotti forniti separatamente:

- CentOS Linux

File NON_IBM_LICENSE

Il file NON_IBM_LICENSE è disponibile alla pagina web

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt.

7.3.7 Componenti di Terzi

IBM Partner Engagement Manager può includere componenti di terzi che IBM, non i terzi, fornisce in base al presente Accordo. Gli avvisi per i componenti di terzi ("Avvisi di Terze Parti"), se presenti, sono inclusi solo a scopo informativo del Cliente. Questi Avvisi si trovano nei file NOTICES del Servizio Cloud. Le informazioni su come ottenere il codice sorgente per alcuni componenti di terzi sono contenute negli Avvisi di Terze Parti.

7.3.8 Varie

Se il Cliente ha scelto di usare la Funzionalità Locale del Servizio Cloud, il Cliente sarà l'unico responsabile dell'uso e della conservazione delle informazioni raccolte nell'Unione Europea. Di conseguenza, l'autocertificazione IBM relativa al Servizio Cloud per Privacy Shield non si applica.

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: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement ("SLA")", "Crediti di Disponibilità", "Livelli di Servizio", "Esclusioni", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Ulteriori Condizioni - Disposizioni Generali", "Prodotti forniti separatamente".

Firma e timbro del Cliente

Data: