

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti della Transazione separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User su IBM SmartCloud

Gli utenti Standard dispongono delle seguenti funzionalità:

- Console Intelligent Operations Center (IOC) – interfaccia principale che consente all'utente di visualizzare gli eventi e il loro stato, le informazioni geospaziali (richiede l'integrazione di un servizio GIS non fornito con il Servizio Cloud IBM) e i report per l'analisi di trend cronologici, per l'ottimizzazione della distribuzione delle risorse e sui KPI (Key Performance Indicator) scelti dall'utente.
- Consente agli utenti di visualizzare i risultati dei dati analitici in base all'ora e all'ubicazione di eventi o di altri dati elaborati dai Servizi Cloud IBM su una mappa.
- Consente agli utenti di estrarre gli eventi in base ai dati elaborati dal Servizio Cloud IBM.
- Consente agli utenti di visualizzare i report sugli eventi o sui dati catturati nella console IOC.
- Consente agli utenti di eseguire le Standard Operating Procedure che possono aiutare ad automatizzare una risposta standard a un evento, le soglie KPI o altre condizioni definite in un report.
- Fornisce agli utenti un riepilogo "in sintesi" di informazioni su tutti gli eventi di una città.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud

Gli Utenti 'Mobile' non hanno accesso a nessuna delle Funzionalità degli Utenti Standard, tranne nei seguenti casi:

- gli utenti 'Mobile' possono accedere alla console Intelligent Operations Center per un accesso in sola lettura, con l'eccezione che gli utenti 'Mobile' hanno il seguente accesso in lettura/scrittura alle Procedure Operative Standard:
 - Utilizzando la console Intelligent Operations Center, gli utenti 'Mobile' possono avviare, interrompere o ignorare le fasi della Procedura Operativa Standard e possono aggiungere commenti o riferimenti in una fase di una Procedura Operativa Standard attiva.
- Gli Utenti 'Mobile' possono accedere alle API (Application Programming Interfaces) definite nel manuale Intelligent Operations Center Programming Guide fornite da IBM o alle interfacce alternative di terzi come, ad esempio, l'applicazione mobile nativa.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User su IBM SmartCloud

- Gli Utenti 'Consumer' possono inviare richieste di servizio e visualizzare lo stato delle proprie richieste.
- Gli Utenti 'Consumer' non hanno accesso a nessuna delle funzionalità dell'Utente Standard.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Il Cliente deve ottenere almeno un Utente Standard come prerequisito per ottenere un Oggetto Gestito su Cloud.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object consente al sistema di acquisire e associare i dati e, facoltativamente, intraprendere azioni rispetto ad un oggetto tangibile identificato singolarmente nel programma.
- La tipologia di oggetti tangibili che IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud coprirà per un Cliente specifico sarà indicata nel Documento della Transazione come "Oggetto Gestito".
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud può tracciare le origini dati di un Oggetto non-Gestito così che non sarà oggetto di un corrispettivo separato.

2. Descrizione della Sicurezza

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

2.1 Contenuti disciplinati dalla normativa vigente

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, le informazioni personali o le informazioni personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

2.2 Raccolta dei 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 fornitori) relative 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 dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e subfornitori.

3. Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)

Gli obiettivi del livello di servizio per questo Servizio Cloud sono:

- 99.5% di disponibilità ad esclusione dei periodi di manutenzione programmata.
- Tempo di risposta massimo di 5 secondi per indicare che la pagina web è attiva.

Gli obiettivi del livello di servizio rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti, o altri rimedi disponibili per il Cliente, allorché IBM non rispetti gli SLO (Service Level Objective).

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud è fornito tramite il Portale IBM Client Success alla pagina web: <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che fornisce le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
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
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- a. **Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede al Servizio Cloud in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente al Servizio Cloud diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere le titolarità per il numero massimo di Utenti Simultanei che accedono contemporaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento della Transazione del Cliente.
- b. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato specifico che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento della Transazione del Cliente.
- c. **Partecipante Eleggibile** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti i Partecipanti Eleggibili gestiti o tracciati all'interno del Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento della Transazione del Cliente.
- d. **Elemento** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento della Transazione del Cliente.

Per il Servizio Cloud, ciascun oggetto tangibile, gestito, univoco che viene elaborato, gestito o relativo all'uso del Servizio Cloud, è un Elemento.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

5.3 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, al Cliente verrà fatturata un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento della Transazione.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla fine del periodo.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

Per un utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Collegamenti a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi

Se il Cliente o l'Utente del Servizio Cloud trasmette contenuti o altri servizi collegati o resi disponibili dal Servizio Cloud ad un sito web di Terzi, il Cliente e l'Utente del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, purché tale interazione avvenga esclusivamente tra il Cliente e il sito

web o il servizio di terzi. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

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: "Obiettivo dei Livelli di Servizio"; "Opzioni di durata e rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: