

### IBM API Management on Cloud

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

#### 1. Servizio Cloud

L'offerta IBM API Management on Cloud è un servizio multi-tenant basato su cloud che consente agli utenti di definire ed esporre le "API web" che possono essere utilizzate per fornire un accesso facile agli asset aziendali di proprietà dell'organizzazione del Cliente.

L'offerta fornisce una soluzione end-to-end che consente di;

- definire le API
- eseguire l'implementazione delle API su una piattaforma runtime da dove è possibile servire le richieste.
- Pubblicare le informazioni e la documentazione relative alle API in un Portale per sviluppatori fornito come parte della piattaforma.
- avviare i servizi self service per sviluppatori di applicazioni che desiderano utilizzare le API, inclusa la generazione di token di sicurezza da utilizzare durante la chiamata delle API

#### 1.1 Funzionalità

L'utilizzo dei servizi IBM API Management on Cloud è determinato in base a quattro variabili, che sono abilitate in base alle titolarità specifiche acquistate dal Cliente per i servizi IBM SaaS:

a. IBM API Management on Cloud API Calls

Questo servizio viene misurato in base al numero di chiamate API al mese (in milioni) e calcola la quantità di richieste di chiamate API che saranno effettuate alle API del Cliente da parte dei propri sviluppatori di applicazioni.

b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers

Questo servizio viene misurato in base al numero di sviluppatori di applicazioni che utilizzano il Servizio Cloud. In particolare, il numero di singoli utenti che sono registrati nel Servizio Cloud come sviluppatori di applicazioni per utilizzare le API del Cliente.

#### 1.2 Ulteriori Funzionalità Opzionali

a. IBM API Management on Cloud Storage – Opzionale

Per i Clienti che desiderano utilizzare la funzionalità opzionale "body logging", questo Servizio Cloud fornisce ai Clienti la quantità di storage per i dati che desidera allocare, così da poter memorizzare le informazioni riguardanti quelle richieste. La dimensione di "analytics storage" per la registrazione dei dati del corpo delle richieste è misurata in Gigabyte.

b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – Opzionale

Per i Clienti che desiderano utilizzare la funzionalità opzionale "advanced portal developers", questo Servizio Cloud consente ai Clienti di creare un portale personalizzato di sviluppatori per i propri sviluppatori di applicazioni.

#### 2. Descrizione della Sicurezza

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

### 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

#### 3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ragionevole assistenza a IBM nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non 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, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

#### 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 rimedio)
<99,95%	2%
<99%	5%
< 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 rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti 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.

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

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
43.200 minuti totali	

### 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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 viene incluso con il Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	<b>inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> 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	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> 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. **MSC (Million Server Calls)** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita da dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito a un evento aggiunto ed avviato da un visitatore tracciato con un Entity ID. Una Chiamata Server elaborata da diversi Entity ID sarà conteggiata come Chiamata Server unica per ciascun Entity ID univoco. Un Entity ID separa e/o controlla i diritti di accesso ai dati nel Servizio Cloud che potrebbero includere i dati elaborati da uno o più siti web del Cliente. Ciascuna titolarità MSC rappresenta un milione di Chiamate Server. È necessario ottenere titolarità relative al Milione di Chiamate Server, sufficienti a coprire il numero di Chiamate Server elaborate durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- 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 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 di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- c. **Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione del Cliente.

### 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, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento della Transazione.

## 5.4 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 il periodo di durata specificato nella PoE.

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

## 6. Ulteriori Informazioni

### 6.1 Avvisi e Policy inerenti alla Privacy

Il Cliente accetta: (i) di fornire un link chiaro ed evidente per le condizioni di utilizzo del sito web del Cliente e alle policy sulla privacy, che includa un link per le prassi di utilizzo e la raccolta dati di IBM e del Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) fornire una comunicazione che i cookies e clear gifs/web beacons saranno installati sul computer del visitatore da parte di IBM, che lavora per conto del Cliente, accompagnata da una spiegazione dello scopo e dell'utilizzo di tale tecnologia; e (iii) ottenere, nei limiti previsti dalla legge, il consenso da parte dei visitatori del sito web prima dell'installazione dei cookies e clear gifs/web beacons da parte del Cliente, o di IBM per conto del Cliente, sui dispositivi dei visitatori del sito web.

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 suoi dipendenti o dei suoi fornitori) correlate all'utilizzo dei Servizi Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei Servizi 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 otterrà il consenso affinché IBM possa trattare le informazioni personali raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM Italia, di altre società del gruppo 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.

### 6.2 Esclusione di informazioni concernenti i dati personali sanitari

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi alle disposizioni HIPAA e non può essere utilizzato per la trasmissione o la memorizzazione di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

### 6.3 Informazioni sul Profilo Utente del Servizio Cloud

Insieme all'utilizzo del Servizio Cloud, il Cliente accetta e riconosce che: (i) i nomi dell'utente del Servizio Cloud, i titoli, i nomi della società e le fotografie possono essere pubblicati da un Utente del Servizio Cloud all'interno di un profilo ("Profilo") e che il Profilo può essere visualizzato da altri Utenti del Servizio Cloud e (ii) in qualsiasi momento il Cliente può richiedere che un Profilo Utente del Servizio Cloud sia corretto o eliminato dal Servizio Cloud e che tale Profilo sarà corretto o eliminato ma che tale eliminazione potrebbe impedire l'accesso al Servizio Cloud

### 6.4 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio Cloud, trasmette del Contenuto o altri servizi collegati o resi disponibili dal Servizio Cloud ad un sito web di Terze Parti, il Cliente e l'Utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terze parti. 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.

### 6.5 Fornitori di Servizi di Terze Parti

Fatte salve le disposizioni presenti nell'Accordo, al Cliente è consentito fornire a soggetti terzi l'accesso al Servizio Cloud, mediante il Portale per Sviluppatori. I terzi possono accedere alle API pubblicate dal Cliente e sono autorizzati a effettuare chiamate a quelle API in fase di runtime per eseguire una funzionalità aziendale autorizzata. IBM non è responsabile dell'utilizzo delle API da parte dei terzi.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Avvisi e Policy inerenti alla Privacy"; "Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi"; "Fornitori di Servizi di Terze Parti".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: