

IBM Digital Experience Plus on Cloud

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

Il Servizio Cloud fornisce una piattaforma gestita di esperienze digitali per creare e gestire i siti multicanale per clienti, partner e dipendenti. Il Servizio Cloud include il portale, i servizi di gestione del contenuto web, le funzionalità di divulgazione e integrazione.

Il Servizio Cloud include una singola connessione VPN basata su software al sito del Cliente per un accesso sicuro e codificato degli ambienti operativi.

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

1.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud

Il presente Servizio Cloud include un ambiente operativo di Produzione runtime dedicato e un ambiente di Authoring inclusi IBM WebSphere Portal e IBM Web Content Manager per creare e gestire contenuti web e i flussi di lavoro correlati. Inoltre, il Servizio Cloud fornisce un ambiente QA per la verifica di qualsiasi codice personalizzato e un ambiente di pre-produzione di staging per la gestione delle release.

1.1.1 Servizi di Gestione dei Successi del Cliente

IBM fornisce fino a dieci (10) ore alla settimana di servizi di assistenza forniti in remoto che includono la gestione dei successi del Cliente per il Servizio Cloud. Questi servizi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, consigli sulle attività di manutenzione pianificate o di emergenza, assistenza nella risoluzione e nel fornire consigli sulle interruzioni di tutte le nuove funzionalità di prodotto e le migliori procedure di implementazione, introduzione di altri esperti IBM dove appropriato, raccolta dei feedback del Cliente sul servizio e, in generale, fare le veci del Cliente nel periodo contrattuale dell'abbonamento.

1.2 Setup e Servizi di Setup On-demand

I servizi IBM Digital Experience Plus on Cloud Setup e IBM Digital Experience Plus on Cloud On-demand Setup forniscono fino a 40 ore di un "Coordinatore dei servizi di Onboarding", il cui obiettivo è garantire che il Cliente sia configurato correttamente su Digital Experience Plus on Cloud. Con questi servizi il Cliente viene introdotto ai servizi ed ai meccanismi di supporto, alla raccolta dei dati di configurazione per l'integrazione VPN e SAML, inclusa la revisione dei piani di implementazione del Cliente, l'indicazione della documentazione disponibile, la formazione e il supporto e l'assistenza con il coordinamento del Cliente e dei team IBM durante il setup iniziale.

1.3 Funzionalità opzionali

1.3.1 IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity

IBM Digital Experience Plus on Cloud Additional Capacity può essere acquistato per ampliare la capacità di calcolo del Servizio Cloud tramite 2 CPU virtuali per ciascuna istanza.

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=1404408577471>

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 per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA 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 applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

3. 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 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 da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

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.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html 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.

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 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.

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. 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 con preavviso di 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. I rinnovi sono soggetti ad un aumento sul prezzo annuale come specificato nella quotazione economica. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

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 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

Le offerte IBM WebSphere Portal Server e IBM Web Content Manager (Portal) sono distribuite con questo Servizio Cloud e possono essere implementate solo come parte degli ambienti interni di Sviluppo e Test del Cliente per attività interne di non produzione, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi dell'errore, verifica delle prestazioni, staging, garanzia della qualità e/o implementazioni aggiuntive o estensioni del Portale, utilizzando le API pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Portale per altri scopi, senza acquistare le opportune titolarità di produzione separatamente dall'abbonamento del Cliente al Servizio Cloud.

7.3 Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio Cloud, trasmette il Contenuto o altri servizi collegati, o resi accessibili dal Servizio Cloud, ad un sito web di terze parti, il Cliente e l'Utente del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, ma tale interazione dovrà avvenire esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di quelle terze parti. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di Terze Parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

7.4 Codice e Test forniti dal Cliente

Il Cliente può fornire codice personalizzato da implementare sul Servizio Cloud. Il codice fornito deve essere conforme al formato richiesto e al contenuto supportato, come descritto nella documentazione per l'offerta del Servizio Cloud.

Il Cliente garantisce di avere il diritto di fornire il codice ad IBM per l'implementazione del servizio.

Il Cliente è responsabile della funzionalità del codice fornito, inclusi i servizi di terzi utilizzati dal codice.

Il Cliente non può eseguire alcun tipo di test di sforzo delle prestazioni sul Servizio Cloud.

7.5 Utilizzo del Contenuto

Il Cliente è responsabile di ottenere tutte le autorizzazioni necessarie per utilizzare, fornire, memorizzare ed elaborare i contenuti per il Servizio Cloud e del supporto e garantisce ad IBM di aver ottenuto l'autorizzazione a poter effettuare le medesime azioni.

7.6 Supporto per gli Asset di IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM, su richiesta del Cliente, può installare e configurare gli asset di IBM Collaboration Solutions Catalog (noto anche come IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp) sul servizio Cloud. Tutti questi asset (incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i prodotti Content Template Catalog, Site Builder e Script Portlet) sono soggetti ai termini e condizioni specificate su IBM Collaboration Solutions Catalog e l'utilizzo da parte del Cliente di questi asset con il Servizio Cloud costituisce l'accettazione di queste condizioni. Il supporto per l'utilizzo di questi asset con il servizio Cloud è fornito da IBM su base commercialmente ragionevole. Inoltre, non è garantito che il contenuto creato utilizzando uno qualsiasi di questi asset funzionerà correttamente quando il Servizio Cloud sarà aggiornato. Eventuali aggiornamenti vengono eseguiti senza la migrazione manuale del contenuto creato dal Cliente utilizzando questi asset, e il Cliente è responsabile di tale migrazione.

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", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Ulteriori Condizioni – Disposizioni Generali", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Collegamenti a Siti Web di Terze Parti o ad altri Servizi".

Firma e timbro del Cliente

Data: