

IBM Payments Gateway

La presente Descrizione dei Servizi è relativa al Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica ed include l'azienda, i relativi utenti autorizzati o i destinatari del Servizio Cloud.

1. Servizio Cloud

L'offerta del Servizio Cloud fornita da IBM è descritta di seguito. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti della Transazione separati.

IBM Payments Gateway

I servizi IBM Payments Gateway forniscono la connettività per gli ambienti di sviluppo, di pre-produzione e di produzione. La funzionalità include quanto segue:

- L'offerta Payment Card Industry (PCI) vault, una struttura di storage progettata per fornire la sicurezza delle informazioni sensibili relative ai pagamenti
- I servizi Payment gateway forniscono l'instradamento, la commutazione e l'elaborazione delle transazioni di pagamento con i processori di terze parti
- Un terminale virtuale è uno strumento web progettato per la riscossione dei pagamenti nei call center, per la gestione dei crediti e le operazioni di pagamento di back-office
- Autenticazione progettata con le funzionalità della sicurezza
- Strumenti di prevenzione delle frodi
- Funzionalità per la creazione di report
- Documentazione

1.1 Servizi aggiuntivi

Il Cliente deve acquistare IBM Payments Gateway insieme ad almeno una (1) delle seguenti offerte Cloud Service Payment:

a. IBM Payments Gateway API Payment

La funzionalità include:

- Le transazioni vengono trasmesse attraverso un'API costituita da una serie di servizi web progettati per facilitare l'integrazione con i sistemi del cliente. L'API fornisce un'interfaccia unica per i pagamenti globali attraverso le banche e i processori in numerosi paesi e valute.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

La funzionalità include:

- Le transazioni vengono trasmesse tramite il servizio Hosted Payment Page (HPP), una GUI per riscossione dei pagamenti e la gestione del portafoglio progettata per essere integrata con i siti web, i siti di mobile commerce, le app per Smart Phone, le applicazioni di call center e i sistemi di riscossione back-office. Il servizio Hosted Payment Page è pensato per essere fornito all'interno di un inline frame (iframe) HTML.

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

La funzionalità include:

- Le transazioni vengono trasmesse attraverso l'interfaccia JavaScript Object Notation (JSON), progettata per facilitare lo sviluppo delle funzioni di pagamento nelle applicazioni native per smart phone.
- L'interfaccia JSON offre una serie di API di pagamento che vengono eseguite utilizzando i metodi HTTP nell'URL correlato, dove i dati sono forniti in formato JSON.

La seguente offerta IBM Payments Gateway può essere acquistata opzionalmente:

d. IBM Payments Gateway Settlement

La funzionalità include:

- le transazioni trasmesse da un venditore all'istituzione finanziaria di un acquirente contengono le informazioni di pagamento per consentire il saldo della transazione.

2. Descrizione della Sicurezza

2.1 Policy della Sicurezza

IBM dispone di un team addetto alla sicurezza delle informazioni e mantiene le policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede ogni anno la formazione del personale in materia di privacy e sicurezza. Le policy sulla sicurezza IBM vengono riconvalidate ogni anno in base alle procedure di settore e alle esigenze aziendali IBM. Gli incidenti sulla sicurezza sono gestiti in base a procedure complete di risposta agli incidenti. IBM mantiene gli standard per la sicurezza fisica progettati per limitare l'accesso ai data center IBM al personale autorizzato, inclusi punti di accesso limitati e monitorati. I visitatori si registrano all'ingresso e vengono scortati durante la loro permanenza nella sede.

2.2 Controllo degli Accessi

Il personale IBM autorizzato utilizza l'autenticazione a due fattori per l'hosting di gestione del "gateway" intermedio. IP Blocking può essere utilizzato per impedire l'accesso da parte di utenti e siti Internet compromessi conosciuti nei paesi sottoposti all'embargo da parte degli Stati Uniti. L'accesso ai dati del Cliente e il trasferimento dei dati all'interno o all'esterno dell'ambiente di hosting è registrato. All'interno dei data center IBM che forniscono supporto per il Servizio Cloud, l'utilizzo WIFI non è consentito.

Il Servizio Cloud richiede la codifica del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di accesso del Cliente. I metodi specifici di codifica sono indicati nell'accordo contrattuale con il Cliente, e per la codifica è necessario installare i certificati SSL sia nel sito IBM che del Cliente. Saranno raccolte solo le informazioni personali necessarie per l'elaborazione dei pagamenti. Il Servizio Cloud codifica il contenuto 'dormiente' in attesa della trasmissione dei dati.

2.3 Integrità e Disponibilità del Servizio

Le modifiche ai sistemi operativi, al software applicativo e alle regole del firewall sono gestite dalla procedura di gestione delle modifiche di IBM. Le modifiche delle regole del firewall vengono revisionate dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora i data center con frequenza h24 tutti i giorni della settimana. La scansione della vulnerabilità interna ed esterna è condotta periodicamente da amministratori autorizzati o da fornitori di terze parti per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi di individuazione dei malware (antivirus, individuazione delle intrusioni, scansione della vulnerabilità) sono utilizzati in tutti i data center IBM. I servizi dei data center IBM supportano svariati protocolli di distribuzione delle informazioni per la trasmissione dei dati sulle reti pubbliche. Sono inclusi, ad esempio, i protocolli HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e la VPN da sito a sito. I dati di backup destinati allo storage esterno al sito vengono criptati prima del trasporto.

2.4 Registrazione delle Attività

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

2.5 Conformità

IBM esegue annualmente le verifiche ISAE3402 standard di settore (o il relativo equivalente) nei data center di produzione IBM Payments Gateway relativamente alla conformità delle policy IBM per la sicurezza delle informazioni. La certificazione annuale PCI DSS di IBM include le verifiche on site tramite Qualified Security Assessor (Trustwave) in tutti i data center IBM Payments Gateway. L'Attestato di

Conformità (Attestation of Compliance, AoC) o Lettera di Conformità è disponibile per il Cliente e i relativi revisori, su richiesta.

2.6 Dichiarazione delle Procedure di Sicurezza

La sicurezza dei sistemi IT prevede la protezione dei sistemi e delle informazioni mediante la prevenzione, l'individuazione e la risposta ad accessi illeciti dall'interno e dall'esterno dell'azienda del Cliente. Un accesso illecito può causare la modifica, l'eliminazione o l'appropriazione indebita delle informazioni o un abuso dei sistemi del Cliente per attaccare altri sistemi. Senza un approccio complessivo alla sicurezza, nessun prodotto o sistema IT può essere considerato completamente sicuro e nessun prodotto o misura di sicurezza può essere completamente efficace per evitare un accesso illecito. I prodotti ed i sistemi IBM sono progettati per essere parte integrante di un approccio completo alla sicurezza, che implica necessariamente l'utilizzo di procedure operative aggiuntive e potrebbe richiedere altri sistemi, prodotti o servizi per avere efficacia massima. IBM non garantisce che i sistemi e prodotti siano immuni dalla condotta dannosa o illegale da parte di terzi.

2.7 Privacy dei Dati

IBM e il Cliente sono entrambi responsabili dell'adempimento delle rispettive obbligazioni ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati che disciplina i dati personali (come definito dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati) memorizzati o elaborati da IBM per il Cliente in base al presente Accordo ("Dati del Cliente"). Sottoscrivendo il presente Accordo, il Cliente nomina IBM quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare i fini e i mezzi del trattamento dei Dati del Cliente da parte di IBM conformemente al presente Accordo, incluso il fatto che il trattamento eseguito in base alle istruzioni fornite dal Cliente non porrà IBM in violazione delle leggi applicabili sulla protezione dei dati. Le Parti convengono di non indagare sulle azioni intraprese dall'altra parte per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati. Le condizioni del presente Accordo non limitano in alcun modo le Parti ad intraprendere le azioni necessarie per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati. Qualora il Cliente richiedesse servizi aggiuntivi o diversi per ottemperare alla normativa vigente riguardante la protezione dei dati, potrà richiedere che tali servizi siano erogati mediante un accordo per i Servizi separato. Il Cliente conviene di essere l'unico responsabile nel determinare che le misure adottate per la sicurezza specificate nel presente Accordo costituiscono le misure organizzative e tecniche appropriate per proteggere i Dati del Cliente così come richiesto dalla normativa vigente sulla protezione dei dati. IBM non è tenuta ad eseguire o aderire ad alcuna misura di sicurezza riguardante i Dati del Cliente diversa da quelle specificate nel presente Accordo e, quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente; IBM tratterà i Dati del Cliente in base a quanto specificato nel presente Accordo e a quanto IBM ritiene ragionevolmente necessario o appropriato per eseguire i Servizi. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare che qualsiasi trasferimento dei Dati del Cliente da parte di IBM o del Cliente stesso al di fuori del territorio nazionale, secondo quanto stabilito nelle Condizioni del presente Accordo, è conforme alle leggi vigenti che disciplinano la protezione dei dati.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") per il Servizio Cloud, come specificato nella Documentazione d'Ordine. Lo SLA non costituisce una garanzia.

3.1 Definizioni

- a. **Credito del Servizio** – Indica il rimborso che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio approvata. Il Credito del Servizio sarà applicato sotto forma di credito rispetto ad una fattura successiva per il Servizio Cloud se acquistato direttamente da IBM. Per il Servizio Cloud acquistato da un Business Partner IBM, IBM applicherà uno sconto direttamente disponibile per il Cliente.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta di rimedio che il Cliente inoltra ad IBM relativamente al mancato rispetto di un Livello di Servizio in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – indica ciascun mese di calendario completo durante il periodo del Servizio Cloud calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud che il Cliente è autorizzato ad utilizzare non è disponibile. Il Tempo di Fermo non comprende il periodo di tempo in cui il Servizio Cloud non è disponibile in seguito a:
 - (1) interruzione per manutenzione programmata o annunciata;

- (2) eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - (3) problemi con il contenuto, l'apparecchiatura o le applicazioni che il Cliente utilizza con il Servizio Cloud o qualsiasi software, hardware o altra tecnologia di terze parti;
 - (4) mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate oppure gli errori riguardanti l'amministrazione del sistema, i comandi o la programmazione da parte del Cliente;
 - (5) violazione della sicurezza causata dal Cliente o qualsiasi test della sicurezza eseguito dal Cliente; o
 - (6) conformità da parte di IBM a qualsiasi progetto, specifica o istruzione forniti ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto del livello di servizio.
- f. **Tempo di Risposta** – Indica il tempo che intercorre dal momento in cui i Servizi Web CheckoutStartSession e/o CardAuthorize ricevono una richiesta nel punto di accesso dei sistemi di IBM fino a quando la risposta del servizio web di IBM non viene inviata al Cliente.

3.2 Crediti del Servizio

Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 (come descritto di seguito nell'articolo Supporto tecnico) per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente dovrà fornire tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornire ad IBM adeguata assistenza nella diagnosi e risoluzione.

La Richiesta di Rimedio per il Credito del Servizio dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.

IBM valuterà internamente il tempo di fermo totale combinato durante ciascun Mese Contrattuale applicabile ai livelli di servizio corrispondenti mostrati nelle seguenti tabelle. I Crediti si baseranno sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta.

- a. Qualora il Cliente riferisca che gli Eventi dei Servizi Web, la Pagina di Hosting dei Pagamenti e il Tempo di Fermo del Terminale Virtuale si sono verificati contemporaneamente, IBM considererà i periodi di sovrapposizione del Tempo di Fermo come un unico periodo di Tempo di Fermo e non come due periodi separati.
- b. Qualora il Cliente riferisca che gli Eventi relativi al Tempo di Fermo del Tempo di Risposta dei Servizi Web, CheckoutStartSession e CardAuthorize si sono verificati contemporaneamente, IBM considererà i periodi di sovrapposizione del Tempo di Fermo relativo al Tempo di Risposta come un unico periodo di Tempo di Fermo del Tempo di Risposta e non come due periodi separati.

Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito del Servizio applicabile sulla base del Livello di Servizio raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nelle tabelle seguenti. IBM non sarà responsabile per Crediti multipli per gli stessi Eventi nello stesso Mese Contrattuale.

Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il Credito del Servizio sarà calcolato sul costo dell'abbonamento mensile 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%.

I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese contrattuale non possono superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.3 Livelli di Servizio

I Servizi Web di IBM, le interfacce Pagina di Hosting dei Pagamenti e il Terminale Virtuale saranno disponibili per almeno il 99,95% del tempo in un Mese Contrattuale.

Percentuale di Disponibilità (durante un mese contrattuale)	Credito del Servizio (% del Costo* dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
<99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale in cui i Servizi Web, la Pagina di Hosting dei Pagamenti e il Terminale Virtuale di IBM sono disponibili e rispondono alle richieste del Cliente diviso per il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale moltiplicato per 100.

3.4 Tempo di Risposta del Servizio Web IBM durante un Mese Contrattuale

IBM offre due SLA relativi al Tempo di Risposta come indicato di seguito:

3.4.1 Tempo Medio di Risposta del Servizio Web IBM

Il Tempo Medio di Risposta IBM per i Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize sarà inferiore a 100 millisecondi.

Il Tempo di Risposta IBM per un determinato Servizio Web è misurato mediante il tempo intercorso dal momento in cui il punto di accesso dei sistemi di IBM ricevono la richiesta del Servizio Web fino a quando la risposta del servizio web di IBM non viene inviata al Cliente, meno il tempo impiegato dal sistema di IBM in attesa delle risposte dai Processori di Terze Parti a valle.

L'obiettivo del livello di servizio viene calcolato come il Tempo Medio di Risposta IBM per i Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize rispettivamente, di tutte le richieste di tale Servizio Web in un determinato Mese Contrattuale.

Tempo Medio di Risposta (durante un mese contrattuale)	Credito del Servizio (% del Costo* dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 secondo	10%

3.4.2 99% Tempo di Risposta del Servizio Web IBM

Il 99% dei Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize avrà un tempo di risposta IBM inferiore ad 1 secondo.

Il Tempo di Risposta IBM è calcolato come definito in precedenza per il Tempo Medio di Risposta del Servizio Web IBM.

L'obiettivo del livello di servizio viene calcolato come il 99° percentile del Tempo Medio di Risposta IBM per i Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize rispettivamente, di tutte le richieste di tale Servizio Web in un determinato Mese di calendario.

99% Tempo di Risposta (durante un mese contrattuale)	Credito del Servizio (% del Costo* dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
> 1 secondo	2%
> 5 secondi	6%
> 10 secondi	10%

3.5 Ulteriori informazioni su questo SLA

Questo SLA è disponibile per l'azienda del Cliente e non è valido per le Richieste di Rimedio effettuate da un utente del Servizio Cloud oppure per servizi beta o di prova. Lo SLA è valido solo per i Servizi Cloud utilizzati nella produzione. Non è valido per gli ambienti non di produzione, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo. IBM non terrà conto delle Richieste di Rimedio inerenti al Credito del Servizio del Tempo di Risposta quando l'interruzione di un livello di disponibilità del servizio è stata registrata per lo stesso periodo di tempo.

4. Service Level Objectives (SLO)

I seguenti obiettivi del livello di servizio rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti o rimedi disponibili per il Cliente nell'eventualità in cui IBM non rispettasse gli SLO (Service Level Objective).

Servizio	Obiettivo
Tempi Di Consegna dell'Elaborazione Batch	Il 90% di tutte le transazioni saranno elaborate per il completamento in meno di 60 minuti dalla ricezione.
Frequenza delle Risposte alle e-mail	Il 95% delle e-mail inviate alla casella di posta condivisa di IBM riceveranno una risposta entro 24 ore lavorative.
Tempo di Risposta delle chiamate all'Help Desk 24 ore al giorno per sette giorni alla settimana	L'Help Desk di IBM risponderà alle telefonate in meno di 60 secondi, 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana.
Gestione della Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• La Certificazione PCI-DSS di Livello 1 di IBM sarà rinnovata almeno una volta all'anno.• IBM rimedierà alle vulnerabilità di alta severità entro 10 giorni.• IBM rimedierà alle vulnerabilità di bassa severità entro 30 giorni.
Disponibilità del sistema di Pre-Produzione	<ul style="list-style-type: none">• Disponibile per i test del Cliente 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana• Il sistema di Pre-Produzione non è presidiato al di fuori del normale orario di lavoro dell'Europa Centrale.• Gli incident del sistema di Pre-Produzione saranno trattati, per impostazione predefinita, come severità 3.

5. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email e telefono. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante del Servizio Cloud e, pertanto, disciplinati dalla presente Descrizione dei Servizi. Il supporto tecnico viene incluso con il Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Comunicazione del Cliente entro 15 minuti	24x7

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
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.	Comunicazione del Cliente entro 15 minuti	Orario di lavoro locale L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Non è richiesta alcuna comunicazione	Orario di lavoro locale L-V
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica.	Non è richiesta alcuna comunicazione	Orario di lavoro locale L-V

6. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

6.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- 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 ciascuna Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- Migliaia di Eventi** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità Migliaia di Eventi si basano sul numero di ricorrenze di uno specifico evento relativo all'utilizzo del Servizio Cloud, calcolato in pacchetti da mille. Le titolarità Migliaia di Eventi sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità Migliaia di Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento della Transazione.
- Evento** – per questo Servizio Cloud, un Evento è definito come Transazione Master calcolato in pacchetti da mille. Una Transazione Master è un insieme di istruzioni avviate da un'applicazione esterna al programma (ad esempio, un canale web di banche per aziende o un canale di immissione manuale di messaggi) o attivate da un evento all'interno del programma (ad esempio, il pagamento ricorrente o l'ora del giorno per l'avvio di elaborazioni in blocco). La Transazione Master gestisce l'attività aziendale correlata e l'unità logica di lavoro che include tutti gli aggiornamenti ed eventi associati alle varie fasi di elaborazione e termina quando l'ultima istruzione è stata inviata ad una applicazione esterna o il ciclo di vita dell'elaborazione è stato completato. Una Transazione Master avvierà le transazioni sottostanti durante il relativo ciclo di vita dell'elaborazione.

6.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

6.3 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.

7. Opzioni di Durata e Rinnovo

7.1 Durata

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. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata contrattuale contattando IBM o un Business Partner IBM; il livello di utilizzo incrementato sarà confermato nel Documento della Transazione.

7.2 Opzioni di Rinnovo della Durata Contrattuale

Nel Documento della Transazione sarà specificato quale delle seguenti opzioni sarà applicata al rinnovo della durata contrattuale del Servizio Cloud.

7.2.1 Rinnovo Automatico

In caso di rinnovo automatico, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per un periodo specificato nel Documento della Transazione (per un anno o per la stessa durata in scadenza) se il Cliente non ha inviato una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della data di scadenza del Servizio.

7.2.2 Fatturazione Continuativa

In caso di fatturazione continuativa, il Cliente continuerà ad avere accesso al Servizio Cloud fino al termine della durata contrattuale, il cui utilizzo sarà fatturato senza interruzioni. Per sospendere l'utilizzo del Servizio Cloud e arrestare il processo di fatturazione continuativa, il Cliente deve fornire a IBM un preavviso scritto di 90 giorni, richiedendone la cancellazione. Il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino alla fine del mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

7.2.3 Rinnovo su Richiesta

Quando il tipo di rinnovo viene specificato come "a termine", il Servizio Cloud terminerà alla fine del periodo della durata contrattuale e l'accesso del Cliente verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare il Servizio Cloud oltre la data di fine, il Cliente dovrà effettuare un nuovo Ordine per acquistare un nuovo periodo di abbonamento.

8. Disposizioni Generali

Le tasse vengono calcolate in base alle sedi che ricevono i benefit del Servizio Cloud, quando applicabile. IBM applicherà le tasse in base all'indirizzo commerciale riportato nell'ordine del Cliente salvo ulteriori informazioni fornite ad IBM dal Cliente stesso. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni ad IBM.

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: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti del Servizio"; "Ulteriori informazioni su questo SLA"; Service Level Objectives (SLO); "Rinnovo Automatico"; "Fatturazione Continuativa"

Firma e timbro del Cliente

Data: