

IBM Decision Optimization on Cloud

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.

L'offerta del Servizio Cloud include le seguenti funzionalità:

- risolvere i modelli di ottimizzazione senza l'onere dell'installazione, dell'implementazione e manutenzione delle infrastrutture in sede.
- Trascinamento e rilascio dei modelli di ottimizzazione per risolvere e visualizzare i log e la soluzione.
- Integrare le funzionalità di ottimizzazione nelle applicazioni aziendali – le API REST possono essere utilizzate per automatizzare la soluzione di invio, risoluzione e recupero nonché i log per i modelli di ottimizzazione.
- Supporta diversi tipi di risoluzione per i modelli di ottimizzazione:
 - i modelli di ottimizzazione specificati con i formati .lp, .mps e .sav, (accompagnati dal file .prm);
 - i modelli di ottimizzazione specificati con il formato .mod (accompagnati dal file .dat opzionale); e
 - i modelli di ottimizzazione specificati con il file OPLPROJECT con un file predefinito di esecuzione della configurazione e uno o più file .mod (accompagnati dal file opzionale .dat o .ops).

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

L'offerta IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A consente ai Clienti di risolvere i modelli di ottimizzazione su un pool condiviso, multi-tenant di macchine virtuali con la capacità di 6 core e 28 GB di RAM. Viene applicato il limite massimo di 1 GB per la dimensione di ciascun file da caricare e fino a 5 modelli di ottimizzazione nella coda.

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

L'offerta IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B consente ai Clienti di risolvere i modelli di ottimizzazione su un pool condiviso, multi-tenant di macchine virtuali con la capacità di 10 core e 60 GB di RAM. Viene applicato il limite massimo di 1 GB per la dimensione di ciascun file da caricare e fino a 5 modelli di ottimizzazione nella coda.

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

L'offerta IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A consente ai Clienti di risolvere i modelli di ottimizzazione su un pool condiviso, multi-tenant di macchine virtuali con la capacità di 6 core e 28 GB di RAM. Viene applicato il limite massimo di 1 GB per la dimensione di ciascun file da caricare e fino a 5 modelli di ottimizzazione nella coda.

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

L'offerta IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B consente ai Clienti di risolvere i modelli di ottimizzazione su un pool condiviso, multi-tenant di macchine virtuali con la capacità di 10 core e 60 GB di RAM. Viene applicato il limite massimo di 1 GB per la dimensione di ciascun file da caricare e fino a 5 modelli di ottimizzazione nella coda.

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

L'offerta IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A consente ai Clienti di risolvere i modelli di ottimizzazione su una macchina bare-metal con specifiche di 14 core e 252 GB di RAM. Viene applicato il limite massimo di 1 GB per la dimensione di ciascun file da caricare e fino a 50 modelli di ottimizzazione nella coda.

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 i punti di accesso limitati e monitorati. I visitatori vengono registrati all'ingresso e 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 di WIFI non è consentito.

Il Servizio Cloud codifica il contenuto durante la trasmissione dei dati su internet tra il punto di accesso della rete del Cliente e la rete IBM.

Il Servizio Cloud non 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 conserva i log delle attività riguardanti i sistemi, le applicazioni, i repository di dati, i dispositivi per il middleware e l'infrastruttura di rete che effettuano e sono configurati per 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

Il presente Servizio Cloud Service non è certificato 'US-EU Safe Harbor'.

IBM esegue annualmente le verifiche SSAE 16 standard di settore (o il relativo equivalente) nei data center di produzione relativamente alla conformità delle policy IBM per la sicurezza delle informazioni. IBM mantiene ogni anno la certificazione SOC II per le sedi dei data center SoftLayer utilizzati per fornire il Servizio Cloud. La revisione SOC II di IBM verifica la sicurezza, la disponibilità e l'integrità del processo su come i data center SoftLayer utilizzano le proprie strutture fisiche. Questo report di verifica è disponibile per il Cliente e i relativi revisori, su richiesta.

3. Supporto tecnico

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

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, i sistemi online di reportistica dei problemi e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nel Manuale del Supporto per 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.	Entro (1) un'ora	24x7
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	Ore lavorative L-V
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	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

- Ora** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Ore totale o parziale relativo al Servizio Cloud utilizzato durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di Titolarità (PoE) del Cliente o 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.

4.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

4.3 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. Il numero totale di ore utilizzate nel periodo di misurazione sarà calcolato arrotondando le ore parziali all'ora intera successiva.

4.4 Corrispettivi On Demand

I corrispettivi On-Demand, come specificato nel Documento della Transazione, saranno applicati quando il Cliente richiederà l'attivazione della parte On-Demand.

Le seguenti offerte On-Demand sono disponibili in base al calcolo dei corrispettivi dell'Ora: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A e IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Al Cliente verrà addebitato il corrispettivo per il numero totale di Ore complete o parziali utilizzate dal Servizio Cloud nel periodo di fatturazione. Il numero totale di Ore utilizzate nel periodo di fatturazione sarà calcolato arrotondando le ore parziali all'ora intera successiva.

5. Opzioni di Durata e Rinnovo

5.1 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.

5.2 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.

5.2.1 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 richiesto per iscritto la risoluzione almeno 90 giorni prima della data di scadenza del Servizio.

5.2.2 Fatturazione Continuativa

In caso di fatturazione continuativa, il Cliente continuerà ad avere accesso al Servizio Cloud fino al termine della durata contrattuale e l'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.

5.2.3 Rinnovo Richiesto

Quando il tipo di rinnovo viene specificato come "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.

6. Disposizioni Generali

Le imposte vengono calcolate in base alle sedi che ricevono i benefit del Servizio Cloud, quando applicabile. IBM applicherà le imposte 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 ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Rinnovo della Durata Contrattuale"; "Disposizioni Generali".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: