

IBM Case Manager 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

L'offerta IBM Case Manager on Cloud fornisce i seguenti servizi:

- a. IBM Content Navigator per accedere alle applicazioni per la gestione di scenari avanzati
- b. Case Management basato sul contenuto per abilitare i lavoratori della conoscenza o gli analisti aziendali per:
 - (1) utilizzare Case Builder per progettare rapidamente e facilmente, nonché sperimentare nuove soluzioni di scenari;
 - (2) utilizzare i modelli di soluzioni di esempio forniti;
 - (3) creare e mantenere le proprietà degli scenari, i ruoli utente, le confezioni, le tipologie di documenti, i layout visivi della pagina e dei dati;
 - (4) utilizzare le regole aziendali integrate che consentono un più facile sviluppo all'interno dell'ambiente Case Manager Builder;
 - (5) creare le attività degli scenari e i relativi flussi di lavoro sottostanti;
 - (6) utilizzare il runtime di Case Client per visualizzare le soluzioni create tramite Case Builder;
 - (7) accedere a Content Navigator in base alle UI fornite;
 - (8) accedere a Case Administrator per implementare e gestire le soluzioni;
 - (9) accedere a Configuration Manager User Interface(CMUI) per creare e implementare widget personalizzati;
 - (10) accedere a Case Monitor e Case Analyzer per fornire la reportistica attuale e storica relativa agli scenari;
 - (a) Il supporto per l'analisi che richiede l'uso di OLAP Cubes sarà quotato separatamente in un preventivo (inclusa la licenza MS SQL, l'infrastruttura e il supporto);
 - (11) accedere alle API fornite per ampliare le soluzioni;
 - (12) ottenere l'accesso per un utilizzo completo e illimitato di Case Foundation, per fornire il contenuto attivo e la gestione del flusso di lavoro degli scenari; e
 - (13) ottenere l'accesso per un utilizzo completo e illimitato di FileNet Content Manager e del relativo repository ECM.

I report operativi personalizzati saranno quotati separatamente in un preventivo.
- c. Un'infrastruttura virtuale privata protetta
- d. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery
- e. Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- f. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente).
- g. Qualora un'Ambiente di Non Produzione è acquistato per scopi di Disaster Recovery:
 - (1) il test viene eseguito su un campione rappresentativo del nostro portfolio Clienti generale almeno una volta all'anno.
 - (2) Requisiti aggiuntivi come, ad esempio, il test su ambienti specifici del Cliente, saranno quotati separatamente.

h. Integrazione di Active Directory

Opzioni incluse: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)

- (1) Autenticazione per il Server LDAP del Servizio Cloud che esegue nuovamente la replica per l'LDAP nella sede del Cliente:
 - Supporto per 1 (uno) server Active Directory.
 - Fornire un controllore di dominio (In Sola Lettura) nel Servizio Cloud che si trova nel dominio del Cliente.
 - Il Cliente gestisce l'accesso all'ambiente cloud (gruppi, ID, accesso) di tutti gli utenti finali.
 - Diritti Admin completi per il Cliente
- (2) Autenticare il server LDAP del Servizio Cloud in cui il Cliente gestisce gli utenti (non nel dominio del Cliente).
- (3) Puntare al controllore di dominio del Cliente in sede per l'autenticazione:
 - Implicazioni possibili delle prestazioni
 - Eseguire l'autenticazione per tutta la durata della sessione.
- (4) Fornire l'autenticazione SAML, se richiesta.

Altre configurazioni (ad es. estratti manuali o sotto forma di script della directory di file LDAP per il Servizio Cloud; opzioni di federazione incluso MS Federation Services o altri) quotati separatamente.

I servizi di implementazione, configurazione, integrazione della soluzione personalizzata e offerte aggiuntive non incluse nel Servizio Cloud sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

Aggiornamenti software sono inclusi come parte integrante del servizio. Gli aggiornamenti che richiedono la migrazione dei dati o di qualsiasi estensione personalizzata non sono inclusi.

L'offerta base include il provisioning nei dati center selezionati in un ambiente multi-tenant. Qualsiasi provisioning al di fuori di questi centri richiederanno il Componente aggiuntivo dedicato (Dedicated Add-On). Ciascuna offerta rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate come linee guida e per aiutare il Cliente a selezionare una configurazione appropriata per i carichi di lavoro previsti, i risultati effettivi possono variare in base alle specifiche del Cliente.

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. La configurazione 'Copper' è pensata per supportare fino a 15.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 250 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 25 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 100 casi al giorno.
- b. La configurazione 'Copper' fornisce 500 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità di storage.

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. La configurazione 'Bronze' è pensata per supportare fino a 30.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 500 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 50 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 200 casi al giorno.
- b. La configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità per lo storage.

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. La configurazione 'Silver' è pensata per supportare fino a 300.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 20.000 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 250 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 1.000 casi al giorno.

- b. La configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità per lo storage.

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- a. La configurazione 'Gold' è pensata per supportare fino a 750.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 50.000 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 1.000 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 2.500 casi al giorno.
- b. La configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità per lo storage.

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- a. La configurazione 'Platinum' è pensata per supportare fino a 3.000.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 200.000 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 3.000 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano ben 10.000 casi al giorno.
- b. La configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità di storage.

1.6 Funzionalità opzionali

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Se il Cliente supera i TB di storage inclusi nella configurazione selezionata, il Cliente dovrà acquistare ulteriori titolarità.

1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On

Lo storage di archiviazione fornisce un'alternativa economicamente conveniente per i dati che richiedono un accesso meno frequente. Questa opzione serve a completare, non sostituire, l'opzione di storage standard destinata allo storage di dati più recenti e ad alto accesso. Se il Cliente desidera lo storage di archiviazione cloud ad oggetti, il Cliente deve acquistare incrementi di TB.

1.6.3 IBM Case Manager Non-Production Environment

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione, tranne quando implementato come sito di disaster recovery standby.

- a. L'ambiente di non produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery
- b. Il Cliente può scegliere diverse dimensioni dell'istanza per la produzione e il disaster recovery, se lo desidera:
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Copper 2.0.
 - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Bronze 2.0.
 - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Silver 2.0.
 - (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Gold 2.0.
 - (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Il Cliente può aggiornare un ambiente virtuale privato selezionato come infrastruttura privata single tenant. Include fino a 20 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente

1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On

Questo servizio aggiuntivo, disponibile per i Clienti del governo USA e altri Clienti quando autorizzati da IBM, fornisce la configurazione del Servizio Cloud selezionato dal Cliente da implementare come infrastruttura di un ambiente virtuale interamente contenuto in un data center federale.

1.7 Servizi di Setup

1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza per i casi d'uso, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) l'assistenza e la consulenza per la preparazione, l'esecuzione e la convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Questo servizio on demand fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività, inclusa (1) l'assistenza con i casi d'uso, tra cui i casi d'uso di spostamento dei dati per supportarli una sola volta, in un determinato momento, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) l'assistenza guidata e consigli per la preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei relativi casi d'uso) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, la prima tra le due, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

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=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

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 al Trattamento dei Dati Personali, DPA (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> 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 applichi 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 sarà un credito che 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.

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 un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.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:

- a. 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.
- b. "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.
- c. "Terabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Terabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

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.

5.3 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

5.4 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 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, sistema di controllo del traffico aereo,

sistema di controllo delle autovetture, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Accesso di un Utente Esterno

Il Cliente può scegliere di fornire ad utenti esterni l'accesso al Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile per tali utenti esterni incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte di tali utenti esterni relative al Servizio Cloud o b) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte di tali utenti esterni.

7.3 Virtual Private Network (VPN)

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN per collegarsi in modo sicuro al Servizio Cloud. Informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta del Cliente.

- a. Configurazione di 2 endpoint VPN (gateways) fornita.
- b. Endpoint aggiuntivi vengono quotati separatamente in un preventivo.

7.4 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Se il Cliente o un 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 e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Livelli di Servizio" "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Accesso di un Utente Esterno", "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data: