

IBM Content Manager OnDemand 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 IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) fornisce:

- a. Archiviazione ad Alta Velocità
 - Applicazione per caricare, indicizzare e archiviare l'output di stampa generato come, ad esempio, i report, le fatture, le istruzioni, le policy, la spiegazione dei benefit, le transazioni di pagamenti/crediti, ecc..
 - Flessibilità per gestire file di dati di grandi dimensioni con più documenti
 - Supporto per diversi formati di file quali PDF, AFP, LineData, XML
- b. Autoindicizzazione
 - Il programma di caricamento e indicizzazione nell'ambiente Cloud estrae automaticamente i metadati da report, istruzioni ecc., e compila i campi dell'indice nei database relazionali per ottenere una ricerca e ripristino efficienti.
- c. Utilizzo Efficiente dello Storage
 - I dati archiviati vengono compressi per un utilizzo efficiente dello storage.
- d. Archiviazione con scadenza dei documenti
 - Per ottimizzare ulteriormente l'utilizzo dello storage, le policy aziendali possono essere definite per far scadere automaticamente i dati archiviati in base al tipo di report/istruzione ecc..
- e. Archiviazione delle transazioni bancarie conformi agli standard XML.
- f. Accesso tramite web e dispositivo mobile alle istruzioni e report archiviati, ecc..
- g. È possibile abilitare la Ricerca di Testo Completa.
- h. Distribuzione periodica dei report ad utenti interni designati
- i. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria, supporto per il disaster recovery
- j. Infrastruttura privata single tenant protetta, fornita tramite data center duplici per l'high availability
- k. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24 tutti i giorni della settimana

Tutte le suddette funzionalità sono disponibili tramite l'acquisto delle Titolarità Richieste di IBM Content Manager OnDemand on Cloud come descritto di seguito.

1.2 Titolarità Richieste

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per l'offerta dei Servizi di Base e le titolarità per lo Storage come definito di seguito.

Titolarità per l'Offerta dei Servizi di Base

- Ciascuna Offerta dei Servizi di Base rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni dell'utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate per offrire le linee guida e 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.
- Ciascuna Istanza dell'offerta dei servizi di base include fino a 10 diverse definizioni di applicazioni di report o definizioni di istruzioni per il setup. Il setup di ulteriori definizioni di report di applicazioni/tipologie di istruzioni può essere richiesto in qualsiasi momento acquistando ulteriori titolarità opzionali IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, come descritto di seguito, ad un costo aggiuntivo.

- Ciascuna Istanza dell'offerta dei servizi di Base includerà inoltre un ambiente di sviluppo destinato esclusivamente alle attività di sviluppo e di test. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.

Il Cliente deve acquistare ulteriori titolarità Content Manager OnDemand Storage da utilizzare con questa configurazione.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver fornisce fino a 50 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione in un periodo di 12 ore.

- b. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver fornisce fino a 900 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione in un periodo di 12 ore.

- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF con le operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver fornisce fino a 30 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione con le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.

- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data con le operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver fornisce fino a 500 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione insieme alle operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

L'offerta Gold fornisce il doppio della capacità di elaborazione di Content Manager OnDemand Silver:

- a. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold fornisce fino a 100 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione in un periodo di 12 ore.

- b. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold fornisce fino a 1800 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione in un periodo di 12 ore.

- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF con le operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold fornisce fino a 60 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione con le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.

- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data con le operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti:

Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold fornisce fino a 1 Terabyte di dati per il caricamento e l'indicizzazione insieme alle operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

L'offerta Platinum fornisce una capacità di elaborazione 5 volte superiore a quella di Content Manager OnDemand Silver:

- a. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF:
Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum fornisce fino a 250 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data:
Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum fornisce fino a 4.5 TB di dati per il caricamento e l'indicizzazione in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF con le operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti:
Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum fornisce fino a 150 GB di dati per il caricamento e l'indicizzazione con le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data con le operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti:
Una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum fornisce fino a 2.5 TB di dati per il caricamento e l'indicizzazione con le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.

1.2.4 Titolarità per lo Storage

Il Cliente deve acquistare una quantità adeguata di IBM Content Manager OnDemand Storage che deve essere configurata con la configurazione selezionata dell'istanza dell'Offerta Base dei Servizi.

1.3 Funzionalità opzionali

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento ulteriori definizioni di report/istruzione o applicazione per un setup su richiesta. Ciascuna titolarità per la Richiesta fornisce il setup per un massimo di 10 definizioni di output di report/istruzione o applicazione.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. IBM Content Manager OnDemand Development Environment è destinato esclusivamente alle attività di sviluppo e test. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione.

- L'ambiente di sviluppo non fornisce l'high availability o il disaster recovery.
- L'ambiente di sviluppo non contiene alcuna quantità di definizioni di report/istruzioni. Il Cliente può acquistare la definizione dell'output di Report/Applicazione di Content Manager OnDemand on Cloud.
- L'ambiente di sviluppo viene fornito con 500 GB di storage. Se è necessario più storage, il Cliente può acquistare ulteriori titolarità IBM Content Manager OnDemand Storage.

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 tra la rete IBM e la sede del Cliente.

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. I dati di backup/replicati destinati allo storage esterno al sito vengono criptati per il trasporto e quando sono 'dormienti'.

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 attualmente 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. Service Level Agreement ("SLA")

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

3.1 Definizioni

- a. **Credito di Disponibilità** – Indica il rimborso che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità 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.

3.2 Crediti di disponibilità

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

- a. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui il Cliente segnala il Tempo di Fermo. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente.

I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese contrattuale non possono superare il cinquanta per cento (50%) di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.3 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud durante un Mese Contrattuale

Disponibilità durante un Mese Contrattuale	Credito di Disponibilità (% del Costo* dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
<99%	5%
<97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* 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%.

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 di 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 durante il Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 440 minuti di Tempo di Fermo = 42.760 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,98% di disponibilità durante il Mese Contrattuale
---	---

3.4 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.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite il portale di supporto online e email, 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, 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.	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

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. **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.

- b. **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 nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.
- c. **Richiesta** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Richiesta è l'atto del cliente che autorizza IBM ad effettuare il servizio. A seconda del servizio, la Richiesta può essere inoltrata a IBM mediante un preavviso scritto oppure telefonicamente, via email, o anche online. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Richieste inoltrate al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento della Transazione.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

5.3 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.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

6.1 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.

6.2 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.

6.2.1 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.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che dovrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud, per tutta la durata del periodo di abbonamento. Se il software di abilitazione è accompagnato da un accordo di licenza separato, saranno applicate anche le condizioni di tale(i) Accordo(i), nei limiti stabiliti in questo articolo. In caso di conflitto, le condizioni della presente Descrizione dei Servizi prevarranno sulle condizioni dell'accordo di licenza concluso. Il Cliente è responsabile della rimozione del software di abilitazione alla scadenza o cessazione del Servizio Cloud.

È incluso il seguente Software di Abilitazione:

AFP Viewer:

Il Cliente può accedere e scaricare il software AFP Viewer. AFP Viewer è il plug-in di un browser web che il Cliente può installare sul browser web dell'utente per visualizzare i documenti in formato AFP (Advanced Function Printing). Il Cliente può installare AFP viewer sui browser web dell'utente che sono stati configurati per l'accesso web e devono accedere e visualizzare documenti in formato AFP. Le informazioni per il download del plug-in di AFP Viewer saranno fornite su richiesta scritta del Cliente.

8. Disposizioni Generali

8.1 Accesso di un Utente Esterno

Il Cliente può scegliere di fornire ad Utenti Esterni l'accesso al Servizio Cloud. Un Utente Esterno è una persona singola, non impiegata, pagata o che agisce per conto del Cliente. Una persona impiegata o pagata dal Cliente ma che non dispone dell'accesso al Servizio Cloud incluso nell'ambito di quel rapporto può essere un Utente Esterno. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Esterni, incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Esterni inerenti al Servizio Cloud o b) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Esterni.

8.2 Software FTP

Per inviare report, istruzioni o altri documenti che devono essere caricati e indicizzati nel Servizio Cloud, il Cliente è tenuto ad utilizzare il software del client FTP (File Transfer Protocol). IBM fornirà le informazioni di connessione per il collegamento al Servizio Cloud per inviare i dati che devono essere caricati e indicizzati all'interno del Servizio Cloud.

8.3 Virtual Private Network (VPN)

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

8.4 Accesso al Servizio Cloud tramite Web o Dispositivo Mobile

Il Cliente designerà una o più persone specifiche, denominate "Amministratore Utente" per configurare gli account degli utenti che richiederanno un accesso al Servizio Cloud tramite web e/o dispositivo mobile. Solo gli utenti all'interno dell'organizzazione del Cliente possono accedere al Servizio Cloud tramite l'interfaccia web o mobile. IBM fornirà le informazioni di connessione per l'accesso tramite web/dispositivo mobile.

8.5 Cookie

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 dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio 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 che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e 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 di dipendenti e subfornitori.

8.6 Sedi dei benefit derivati

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"; "Cookie".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: