

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

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 agli 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 Necessarie di IBM Content Manager OnDemand on Cloud come descritto di seguito.

1.1 Titolarità Necessarie

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.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- Caricamento e Indicizzazione dei documenti 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.
- Caricamento e Indicizzazione dei documenti 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.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite 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 insieme al caricamento e all'indicizzazione tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite 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 insieme al caricamento e all'indicizzazione tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

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

- Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold fornisce il caricamento e l'indicizzazione di dati fino a 100 GB in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione dei documenti 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 il caricamento e l'indicizzazione di dati fino a 1800 GB in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite 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 il caricamento e l'indicizzazione di dati fino a 60 GB tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data tramite 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 il caricamento e l'indicizzazione di dati fino a 1 Terabyte insieme alle operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

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

- Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: una volta che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum fornisce il caricamento e l'indicizzazione di dati fino a 250 GB in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione dei documenti 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 il caricamento e l'indicizzazione di dati fino a 4,5 TB in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite 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 il caricamento e

l'indicizzazione fino a 150 GB tramite 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 tramite 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 il caricamento e l'indicizzazione fino a 2,5 TB di dati insieme alle operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.

1.1.4 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.

1.2 Funzionalità opzionali

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento ulteriori definizioni di report/istruzioni 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.

1.2.2 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 di 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

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di 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 inoltrare 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 determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad 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 è relativo alla totale indisponibilità del sistema (non a problemi con funzioni specifiche) ed è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non 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, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso

totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 50 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Il servizio è progettato per essere altamente disponibile (highly available) con l'obiettivo di essere disponibile al di fuori delle finestre di manutenzione. Tuttavia, se la disponibilità del sistema scende al di sotto delle soglie indicate di seguito, i crediti di servizio possono essere richiesti tramite la procedura definita in precedenza.

Disponibilità durante un mese contrattuale	Rimborso (% 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%. IBM applicherà uno 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.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite un sistema online di reportistica dei problemi o telefonicamente. IBM fornirà le informazioni di contatto del supporto tecnico e le relative informazioni e procedure. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata. I tempi di risposta variano in base alla natura e alla severità dei problemi, come illustrato di seguito.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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
2	Impatto aziendale significativo: una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

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:

- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresentata 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 d'Ordine.
- 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 d'Ordine.
- 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, tramite 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 d'Ordine.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

5.3 Corrispettivi On Demand

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

Ad esempio:

Il Cliente può acquistare in qualsiasi momento ulteriori definizioni di report/istruzioni 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.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

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. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla fine del periodo.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per il durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento.

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.

Gli amministratori possono gestire facoltativamente il software di abilitazione client CMOD on Cloud using Content Manager OnDemand Windows fornito da IBM.

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 ma non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte di 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 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori del Cliente) relativi 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 trattare i dati personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e fornitori.

8.6 Funzione limitata nel Servizio Cloud

Il Servizio Cloud vieta l'uso dell'opzione di masterizzazione CD-ROM e il Cliente accetta che tale funzione non sia disponibile per l'uso.

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: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: