

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 e la PoE applicabile (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. Indicizzazione automatica
 - Il programma di caricamento e indicizzazione nell'ambiente Cloud estrae automaticamente i metadati da report, istruzioni ecc., e compila i campi dell'indice nel database relazionale 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. La Ricerca di Testo Completa può essere abilitata per cercare i documenti archiviati mediante qualsiasi testo contenuto all'interno di un documento.
- h. È possibile abilitare la conservazione per impedire la scadenza dei documenti.
- i. Distribuzione periodica dei report agli utenti interni designati
- j. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery
- k. Infrastruttura virtuale privata protetta
- l. Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- m. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), crittografia dei dati in transito e dormienti, scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch software e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente)
- n. Integrazione di Active Directory

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

 - Autenticazione per il Server LDAP del Servizio Cloud che esegue nuovamente la replica per l'LDAP nella sede del Cliente:
 - 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

- Autenticare il server LDAP del Servizio Cloud in cui il Cliente gestisce gli utenti (non nel dominio del Cliente).
- Puntare al controllore di dominio del Cliente in sede per l'autenticazione:
 - Implicazioni possibili delle prestazioni
 - Esegue l'autenticazione per tutta la durata della sessione

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

I servizi di implementazione, configurazione e integrazione della soluzione personalizzata sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

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

1.1 Titolarità richieste

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per l'Offerta dei Servizi di Base, come definito di seguito. 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 all'utilizzo del Cliente.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 25 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 450 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 15 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 30.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 250 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 30.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- la configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 50 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 900 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Silver' consente di caricare e indicizzare fino a 30 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.

- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 500 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 100 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 1800 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 60 GB di dati tramite 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 tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 1 Terabyte di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 250 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 4,5 TB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 150 GB di dati 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: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 2,5 TB di dati tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. la configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.2 Funzionalità opzionali

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

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

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

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.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

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.

- La configurazione dell'ambiente di non-produzione ha le stesse dimensioni e fornisce una capacità di elaborazione analoga a IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- L'ambiente di non-produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

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.

- La configurazione dell'ambiente di non-produzione ha le stesse dimensioni e fornisce una capacità di elaborazione analoga a IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- L'ambiente di non-produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

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.

- La configurazione dell'ambiente di non-produzione ha le stesse dimensioni e fornisce una capacità di elaborazione analoga a IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- L'ambiente di non-produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery

1.2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

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.

- La configurazione dell'ambiente di non-produzione ha le stesse dimensioni e fornisce una capacità di elaborazione analoga a IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.

L'ambiente di non-produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery

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 <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la 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 per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare 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 ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto 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 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 in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
<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 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

4. Continuità Operativa

Il Servizio Cloud è configurato per fornire supporto agli obiettivi di continuità operativa definiti di seguito. Gli obiettivi di continuità operativa aiutano a garantire che le funzioni aziendali principali di un'organizzazione vengano ripristinate allo stato operativo, con una perdita di dati minima, entro un periodo di tempo ragionevolmente breve in seguito ad un evento catastrofico presso la sede di calcolo principale. Quando viene determinato che un incidente presso la sede di calcolo principale causerà un failover per la sede secondaria, i piani di continuità operativa (business continuity) e le attività connesse saranno eseguite da IBM a supporto degli obiettivi di ripristino indicati di seguito. Per questo Servizio Cloud l'ambiente di non-produzione sarà aggiornato e riconfigurato per accettare i carichi della produzione fino a quando il servizio nella sede principale non sarà ripristinato.

Obiettivi di Continuità Operativa	
Recovery Point Objective	4 ore
Recovery Time Objective	<ul style="list-style-type: none"> ● 4 ore consecutive quando si acquista un ambiente di Non-Produzione equivalente. ● Almeno 24 ore consecutive qualora non venga acquistato un ambiente di Non-Produzione secondario.

5. 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 (una) ora
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
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

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 d'Ordine:

- 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 d'Ordine.
- 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 d'Ordine.
- 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 erogare 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 della Transazione.

6.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

6.3 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.

7. 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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

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

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 almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

8. Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il seguente software di abilitazione è incluso nel Servizio Cloud:

a. 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.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software

Il Cliente può accedere e scaricare questo software client per scopi di test e verifica o per lo scopo di creare gli user-id di personale all'interno dell'organizzazione del Cliente che accederà al Servizio Cloud.

c. OnDemand Web Enablement Kit

OnDemand Web Enablement Kit fornisce le API Java per Content Manager OnDemand. Il Cliente può accedere e scaricare questo software per gli scopi di sviluppo delle applicazioni necessarie per accedere o interoperare con il Servizio Cloud.

9. Disposizioni generali

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi

Se il Cliente, o un Utente del Servizio Cloud, trasmette del contenuto o altri servizi collegati o resi disponibili dal Servizio Cloud ad un sito web di terzi, il Cliente e l'Utente IBM consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto purché tale interazione avvenga esclusivamente 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.

9.5 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.

9.6 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) 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 elaborare le dati personali, raccolti 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 dati personali da parte dei dipendenti e fornitori.

9.7 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 degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi"; "Cookies"

Firma e timbro del Cliente

Data: