

IBM App Connect Enterprise on IBM 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

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud è una piattaforma d'integrazione completamente gestita su IBM Cloud con una vasta gamma di funzionalità che consentono di connettere diverse applicazioni. Fornisce opzioni di connessioni a livello aziendale per soddisfare le esigenze di integrazione più profonde.

Il Cliente può utilizzare il toolkit di IBM App Connect Enterprise per creare asset d'integrazione da impacchettare e distribuire come Integration Server. È possibile accedere al Toolkit di IBM App Connect Enterprise scaricando l'offerta Developer Edition di IBM App Connect Enterprise che rappresenta il software di abilitazione incluso nel Servizio Cloud. Un "Integration Server" utilizza il proprio contenitore per assicurare una separazione dei carichi di lavoro. Un "contenitore" consente ad un Cliente di inserire in un'applicazione tutte le sue dipendenze sotto forma di unità standardizzate per lo sviluppo del software, contenenti tutti i componenti necessari, inclusi il runtime, gli strumenti e le librerie di sistema, per consentire al Cliente di implementare le proprie soluzioni di integrazione. I contenitori hanno diverse dimensioni come, ad esempio 4 GB, che descrive la quantità di memoria a cui un contenitore ha accesso.

Inoltre gli utenti possono creare Flussi tra le applicazioni e rendere disponibili i Flussi come operazioni API RESTful. Un "Flusso" è un movimento automatizzato di dati tra un'origine e una destinazione.

Questo Servizio Cloud include l'utilizzo dei Flussi con gli Integration Server, limitati alle seguenti quantità mensili:

- 1 milione di Esecuzioni di flusso;
- 1 terabyte di dati trasmessi in uscita; e
- 2 mila ore di carico di lavoro.

Vengono forniti degli esempi per consentire al Cliente di familiarizzare con il Servizio Cloud. Questi esempi hanno uno scopo esclusivamente esemplificativo e non devono essere utilizzati nella produzione.

IBM Cloud, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per il Servizio Cloud. Al momento della fornitura, il Cliente deve disporre di un account IBM Cloud. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ibm.net/registration>.

1.1 IBM App Connect Enterprise Additional Flows

Se il Cliente ha bisogno di utilizzare un numero di Flussi maggiore di quello incluso, è disponibile l'istanza Additional Flows che assicura le seguenti integrazioni mensili:

- 10 mila Esecuzioni di flusso;
- 10 Gigabyte di dati trasmessi in uscita; e
- 20 ore di carico di lavoro.

1.2 Titolarità IBM App Connect Enterprise Hybrid

La titolarità per l'offerta IBM App Connect Enterprise Hybrid consente al Cliente di utilizzare l'offerta del Servizio Cloud tramite il cloud o di installare il software in sede (ad esempio, "Programma IBM").

Il Programma IBM incluso in questa titolarità è IBM App Connect Enterprise.

Il Cliente potrà utilizzare il Programma IBM e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma IBM fintantoché il Cliente continuerà a sottoscrivere l'abbonamento al Servizio Cloud.

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=BDB070B0C02811E5BA010CF56D8211B6>

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 per essere utilizzato esclusivamente 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.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

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

Il supporto tecnico per il software di abilitazione IBM App Connect Enterprise viene fornito solo quando si utilizza la modalità "Switch".

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.

- Processore Core Virtuale è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Server Fisico è costituito da un computer comprensivo di unità di elaborazione, memoria e funzionalità di input/output che esegue procedure, comandi o applicazioni richiesti per uno o più utenti o dispositivi client. Quando vengono utilizzati i rack, i blade enclosure o altre apparecchiature analoghe, ciascun dispositivo fisico separabile (ad esempio, un dispositivo blade o montato su rack) dotato dei componenti richiesti, è considerato esso stesso un Server Fisico separato. Un Server Virtuale è un computer virtuale creato dal partizionamento delle risorse disponibili su un Server Fisico o su un Server Fisico non partizionato. Un Core del Processore (di solito denominato processore o CPU) è un'unità funzionale all'interno di un dispositivo di elaborazione che interpreta ed esegue le istruzioni. Un Core del Processore consiste di almeno un'unità di controllo delle istruzioni e di una o più unità logiche o aritmetiche. Un Core del Processore Virtuale è un Core del Processore in un Server Fisico non partizionato o un core virtuale assegnato ad un Server Virtuale. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Core del Processore Virtuale reso disponibile per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella Poe (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- "Gigabyte" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- "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.

5.2 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.

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.

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 accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

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, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

7.2 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Il Servizio Cloud può contenere link o può essere utilizzato per accedere ai servizi di dati, ai database, ai servizi web, al software di terze parti o ad altro contenuto (complessivamente, "contenuto"). L'accesso a questo contenuto viene fornito nello "STATO IN CUI SI TROVA", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ

PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE. Le terze parti interessate (o IBM) possono revocare l'accesso in qualsiasi momento e a loro esclusiva discrezione. Al Cliente potrà essere richiesto di stipulare accordi separati con terze parti per l'accesso o l'utilizzo di tale contenuto. IBM non è parte contraente in tali accordi separati ma il Cliente autorizza IBM a fornire tale accesso come parte del Servizio Cloud. Il Cliente accetta, quale condizione esplicita del presente Accordo, di ottemperare alle condizioni di tali accordi separati, nonché di rispettare eventuali linee guida o limitazioni sull'utilizzo, applicabili al contenuto di tali terze parti e accetta di manlevare IBM rispetto ad eventuali richieste di risarcimento derivanti da, o riguardanti il mancato adempimento da parte del Cliente di tali accordi separati, linee guida o limitazioni. Alcune applicazioni endpoint potrebbero essere soggette a limitazioni di utilizzo imposte dal fornitore dell'applicazione. Ciò potrebbe comportare un numero inferiore di chiamate autorizzate ad un'applicazione rispetto al relativo limite mensile del Servizio Cloud.

7.3 Limitazioni e Policy del Corretto Utilizzo

Il Servizio Cloud è progettato per eseguire determinati Flussi non appena si verifica un evento di attivazione definito, sebbene IBM non garantisca che questo accada entro un determinato periodo di tempo.

In circostanze eccezionali, IBM potrebbe intraprendere delle azioni per arrestare o rimuovere Flussi del Cliente non validi che hanno un impatto negativo su altri utenti o sulle prestazioni complessive del sistema.

7.3.1 Limitazioni Secure Gateway

Il componente opzionale secure gateway fornisce la funzionalità per consentire agli utenti di connettersi alle applicazioni locali all'interno del proprio firewall. L'uso del componente secure gateway è soggetto alla limitazione di utilizzo di 1 GB al mese. Il componente secure gateway fornisce una connessione criptata tra il sistema locale e l'ambiente del Servizio Cloud per una trasmissione dei dati più sicura tra un'applicazione locale e il Servizio Cloud.

L'uso del componente opzionale del gateway protetto è a rischio del Cliente. Il Cliente accetta di manlevare e tenere indenne IBM dai relativi danni e da qualsiasi pretesa di terzi derivante da, o relativa alla scelta del Cliente di utilizzare questo componente o comunicazioni non criptate o non protette tra le applicazioni e il Servizio Cloud.

7.4 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

IBM App Connect Enterprise on IBM Cloud consente l'uso del software di abilitazione (fornito su licenza in base a condizioni di licenza separate) che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud ed esclusivamente per la durata contrattuale del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI TROVA".

- IBM App Connect Enterprise (Developer Edition), contenente il Toolkit di IBM App Connect Enterprise.
- IBM App Connect Enterprise - modalità "switch" delle operazioni: La modalità 'Switch' delle operazioni consente la connessione agli endpoint in sede, ed è disponibile con IBM Integration Bus v10.0.0.2 o successive.
- I Clienti che hanno le titolarità per utilizzare separatamente IBM App Connect Enterprise v11, WebSphere Message Broker v7 o v8, oppure IBM Integration Bus v9 o v10 possono scaricare e distribuire IBM Integration Bus v10.0.0.2 o le versioni successive come software di abilitazione da eseguire in modalità "switch" insieme alle relative versioni precedenti di IBM Integration Bus senza alcun impatto sulle titolarità in sede esistenti.
- IBM App Connect Studio: un componente facoltativo di IBM App Connect Enterprise v11, per la creazione di Flussi che consente ad un utente di progettare ed eseguire il test dei progetti di integrazione offline e quindi pubblicarli all'interno del Servizio Cloud.
- Secure Connector: un componente scaricabile facoltativo di IBM App Connect Enterprise su IBM Cloud che fornisce la sicurezza per quanto riguarda il trasferimento dati tra la piattaforma il Servizio Cloud e un endpoint ubicato dietro un firewall.

In caso di contrasto tra le condizioni di licenza del software di abilitazione, prevarranno le condizioni della presente Descrizione dei Servizi.

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: 2 "Contenuto e Protezione dei Dati Personali ", 3 "Service Level Agreement ("SLA")", 3.1 "Crediti di Disponibilità", 3.2 "Livelli di Servizio", 6 "Opzioni di Durata e Rinnovo", 7.1 "Disposizioni Generali", 7.2 "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi", 7.3 " Limitazioni e Policy del Corretto Utilizzo", 7.3.1 " Limitazioni Secure Gateway" e 7.4 " Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: