

IBM Operational Decision Manager 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

IBM Operational Decision Manager on Cloud è una soluzione software-as-a-service che fornisce una piattaforma di gestione delle decisioni completa, per automatizzare il processo decisionale in modo efficace all'interno e su tutti i sistemi aziendali.

Il Servizio Cloud è disponibile in tre diverse dimensioni di configurazione. Ciascuna Istanza è configurata per un livello di prestazioni designate, espresse in termini di media delle decisioni aziendali all'ora. Le seguenti offerte di Servizio Cloud sono coperte da queste Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

Le Funzionalità di Base includono:

- a. Ambiente Operativo – Il Servizio Cloud include un'unica istanza con un ambiente di sviluppo, di test e produzione, runtime, dedicato.
- b. Sito Web del Servizio Cloud – Il Servizio Cloud include un sito web affinché gli utenti possano accedere agli ambienti operativi e alle funzionalità amministrative per configurare e gestire il Servizio Cloud.
- c. Notifiche tramite email – Una funzionalità di notifica che comunica agli utenti le informazioni riguardanti l'accesso al Servizio Cloud, le modifiche delle password oltre a comunicare agli amministratori lo stato del Servizio Cloud e le modifiche pianificate.
- d. Backup Automatico Giornaliero Online – Il Servizio Cloud esegue un backup giornaliero che può essere utilizzato per il ripristino automatico del Servizio Cloud. Il backup è criptato e archiviato in una sede di data center diversa.
- e. Esportazione del Contenuto del Cliente – Una funzionalità di esportazione che consente di esportare il contenuto del Cliente dal Servizio Cloud per memorizzarlo in un'ubicazione prescelta dal Cliente, a proprie spese.
- f. Monitoraggio e Ripristino Automatizzati – consente di monitorare la disponibilità del Servizio Cloud ed eseguire il ripristino se il servizio non risponde o non è raggiungibile.
- g. Amministratore dell'Account – L'Amministratore dell'Account dispone di un accesso utente e password che consente di accedere all'ambiente operativo di cui gestisce l'accesso, nonché assegnare ed eliminare i ruoli dell'utente. L'accesso come Amministratore dell'Account può essere concesso a più utenti.

1.1 Funzionalità opzionali

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Il servizio On Demand Consulting (ODC) Professional include l'accesso da remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di cinque (5) sviluppatori ("Contatti dell'Abbonato"). I Contatti dell'Abbonato hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC del Cliente e gli esperti in materia. I Contatti dell'Abbonato possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta ODM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione e la metodologia di fornitura.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Il servizio ODC Enterprise include l'accesso da remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di dieci (10) sviluppatori ("Contatti dell'Abbonato"). I Contatti dell'Abbonato hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della

soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC del Cliente e gli esperti in materia durante il periodo di abbonamento. I Contatti dell'Abbonato possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta ODM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione e la metodologia di fornitura.

Il Contatto dell'Abbonato può richiedere il servizio IBM ODC per assistenza sui materiali da consegnare riguardanti i prodotti e processi lavorativi concordati per le fasi di avvio e fine completate per un massimo di 24 ore per ogni mese di abbonamento. I materiali da consegnare riguardanti i prodotti e processi lavorativi possono includere l'assistenza con specifici esempi di modelli o il codice della soluzione pronto per la produzione. Il Contatto dell'Abbonato può partecipare anche alle call settimanali sullo stato con un leader di abilitazione IBM ODC del Cliente. Per assistenza sui materiali da consegnare inerenti alle attività del prodotto che impiegheranno più di 24 ore per ciascun mese di abbonamento, IBM potrà decidere di fornire tale assistenza in base ad un accordo scritto separato con il Cliente.

1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di ulteriori accessi sviluppatore alla quantità di sviluppatori ODC Professional o Enterprise inclusi in quelle offerte.

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 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 rimedio per il ticket di assistenza per il mancato adempimento 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 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 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 i contenuti, 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 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 un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* 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: 60 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 60 minuti di Tempo di Fermo = 43.140 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 99,86% di disponibilità in un mese contrattuale
---	--

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email ed un sistema online di reportistica dei problemi. 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 descritti nella documentazione del Servizio Cloud e nella Guida al Supporto IBM Software. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	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 2 ore	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. Manutenzione

IBM comunicherà al Cliente tramite email tutte le versioni, release e aggiornamenti del Servizio Cloud e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo commerciale per coordinare insieme al Cliente l'implementazione di tali aggiornamenti. Il Cliente riconosce e accetta, tuttavia, che IBM installerà tutte le release e gli aggiornamenti software per il Servizio Cloud entro 45 giorni dal momento in cui qualsiasi release e/o aggiornamento è stato reso disponibile al pubblico. Il Cliente può fornire a IBM date o orari specifici non compatibili con il periodo di 45 giorni e IBM tenterà di programmare gli aggiornamenti in quel periodo. Il Cliente è responsabile di garantire che eventuali licenze installate in sede che vengono utilizzate insieme al Servizio Cloud siano mantenute ad un livello compatibile come documentato nei requisiti dettagliati di sistema nel sito del Supporto IBM.

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. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

6.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

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 non voler rinnovare 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. 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. Il Software di Abilitazione incluso nel Servizio Cloud è:

- IBM Rule Designer

Accesso allo strumento di progettazione

Il Cliente può accedere e scaricare il Software di Abilitazione IBM Rule Designer per sviluppare le applicazioni per il processo decisionale. Il Software di Abilitazione viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto al Servizio Cloud.

9. 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 del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

10. Test di verifica delle prestazioni (Benchmarking)

Il Cliente potrà divulgare i risultati di qualsiasi test di benchmark del Servizio Cloud o dei suoi sottocomponenti ad eventuali terzi a condizione che il Cliente (A) divulghi pubblicamente la metodologia completa utilizzata nel test di benchmark (ad esempio, l'impostazione di hardware e software, la procedura di installazione e il file di configurazione), (B) effettui il test di benchmark del Cliente eseguendo il Servizio Cloud nel proprio Ambiente Operativo Specificato e utilizzando gli ultimi aggiornamenti applicabili, le patch e gli aggiornamenti correttivi disponibili per il Servizio Cloud da IBM o presso terzi che forniscono prodotti IBM ("Terze Parti"), e (C) applichi tutte o in parte le "best practice" e le ottimizzazioni per le prestazioni disponibili nella documentazione del Programma e sui siti web del supporto IBM per il Programma. Se il Cliente pubblica i risultati di qualsiasi test di benchmark per il

Servizio Cloud, salvo quanto diversamente stabilito in qualsiasi accordo tra il Cliente ed IBM o Terzi, IBM e i Terzi avranno il diritto di pubblicare i risultati dei test di benchmark relativamente ai prodotti del Cliente a condizione che IBM o i Terzi soddisfino i requisiti dei suddetti punti (A), (B) e (C) nel proprio test dei prodotti del Cliente.

11. Acceleratori e Materiali di Esempio (Sample Materials)

Il Servizio Cloud potrebbe contenere dei componenti in formato codice sorgente ("Componenti Sorgente") e dell'altro materiale identificati come Source Materials ("Materiali di Esempio"). Il Cliente può copiare e modificare i Componenti Sorgente e i Materiali di Esempio purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute o nel Componente Sorgente nei Materiali di esempio. IBM fornisce i Componenti Sorgente e i Materiali di Esempio senza alcun obbligo di assistenza e "NELLO STATO DI FATTO E DI DIRITTO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DI 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.

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"; "Link a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi"; "Acceleratori e Materiali di Esempio (Sample Materials)"

Firma e timbro del Cliente

Data: