

IBM Content Foundation 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 Content Foundation on Cloud è una soluzione cloud per la gestione dei documenti che:

- abilita i lavoratori della conoscenza o gli analisti aziendali con:
 - gestione documenti con il controllo della versione e confronto dei documenti
 - Collaborazione dei contenuti con funzionalità social
 - Revisione documenti & approvazione flussi di lavoro
 - Possibilità di integrare il contenuto con più repository
 - Integrazione SharePoint
 - Integrazione Microsoft Office
 - Supporto dispositivi mobili
 - Strumento di importazione di grossi volumi
- Include una replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto per il servizio di disaster recovery.
- È un'infrastruttura virtuale privata protetta.
- Fornisce un ambiente di produzione.
- Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- Fornisce il monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), la 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).
- 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

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

Il Servizio Cloud consentirà al Cliente di caricare e gestire il contenuto che include informazioni che potrebbero essere considerate dati personali e dati personali sensibili (personal and sensitive personal

information, PI/SPI) ai sensi delle leggi sulla privacy applicabili incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a. informazioni di contatto (ad es., indirizzo, numero di telefono e del cellulare, email)
- b. informazioni personali sensibili (ad es., numero della carta d'identità, data di nascita, cittadinanza, numero del passaporto, ecc.)
- c. informazioni sull'occupazione (ad es., istruzione, cronologia del lavoro, luogo di lavoro, retribuzione, benefit e prestazioni)

1.1 Titolarità per l'Offerta dei Servizi di Base

Ciascuna offerta 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 come linee guida e per 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.

1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0

- La configurazione 'Bronze' è pensata per supportare l'acquisizione, la visualizzazione, la modifica o l'archiviazione di 6.000 documenti al giorno e fino a 50 lavoratori della conoscenza 'concurrent' che lavorano attivamente.
- La configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0

- La configurazione 'Silver' è pensata per supportare l'acquisizione, la visualizzazione, la modifica o l'archiviazione di 15.000 documenti al giorno e fino a 250 lavoratori della conoscenza 'concurrent' che lavorano attivamente.
- La configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0

- La configurazione 'Gold' è pensata per supportare l'acquisizione, la visualizzazione, la modifica o l'archiviazione di 100.000 documenti al giorno e fino a 1.000 lavoratori della conoscenza 'concurrent' che lavorano attivamente.
- La configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0

- La configurazione 'Platinum' è pensata per supportare l'acquisizione, la visualizzazione, la modifica o l'archiviazione di 200.000 documenti al giorno e fino a 5.000 lavoratori della conoscenza 'concurrent' che lavorano attivamente.
- La configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.2 Titolarità Opzionali

1.2.1 IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0

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

1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0

Il Cliente può acquistare un'Istanza aggiuntiva per scopi di test e sviluppo. L'offerta Content Foundation Non-Production Environment non può essere utilizzata per scopi di produzione.

- a. La configurazione dell'ambiente di non-produzione ha le stesse dimensioni della configurazione 'Bronze'.
- b. L'ambiente di sviluppo non fornisce l'high availability o il disaster recovery.

1.2.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

Il Cliente può aggiornare un ambiente virtuale privato selezionato come infrastruttura privata single tenant. Include fino a 20 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente

2. 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 contenute in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Tutti i dati sono protetti utilizzando la crittografia compatibile con FIPS 1402 di livello 1 di tutto il disco. La classificazione dei dati per questa soluzione è impostata automaticamente come dati sensibili del Cliente. IBM collaborerà con il Cliente per affrontare altri requisiti normativi (come, ad esempio, HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI, ecc.) quando richiesto dal Cliente per il carico di lavoro previsto e ciò potrebbe avere un impatto sui corrispettivi dell'architettura e della soluzione.

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 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 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 il 50 percento di 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%	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: 440 minuti totali di Tempo di Fermo in un 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 98,9% 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 una Titolarità Servizio di Base secondaria equivalente. ● Almeno 24 ore consecutive qualora una titolarità Servizio di Base secondaria non sia stata acquistata.

5. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email e un portale di supporto. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati come parte integrante del Servizio Cloud e, pertanto, disciplinati dalla presente Descrizione dei Servizi.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Tempo di Risposta Copertura
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 fondamentale del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo e ha un impatto aziendale significativo.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Tempo di Risposta Copertura
3	Impatto aziendale minore: indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o richiesta non tecnica o un elemento della manutenzione che può attendere fino alla successiva manutenzione o release pianificata.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

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 rappresentata 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.
- 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 nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.

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 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 scadenza.

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 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 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

8. Ulteriori Condizioni dell'offerta del Servizio Cloud

8.1 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 Utenti Esterni inerenti al Servizio Cloud o b) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Esterni.

8.2 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Se il Cliente o un Utente del Servizio Cloud, trasmette contenuti 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, purché tale interazione avvenga esclusivamente tra 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.

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 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, 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 informazioni da parte dei dipendenti e fornitori.

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"; "Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi".

Firma e timbro del Cliente

Data: