

## IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

### 1. Servizio Cloud

La presente offerta IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS fornisce servizi gestiti, manutenzione continua, patch e aggiornamenti per questo Servizio Cloud, una soluzione di gestione del ciclo di vita delle applicazioni e di software and system engineering (SSE).

La titolarità complessiva del Cliente, descritta negli articoli 1.1.1-1.1.9, determina la configurazione dell'ambiente fornito. Il "Livello Professional" è adatto ai Clienti che hanno ottenuto titolarità per un massimo di 100 Utenti Autorizzati o 40 Utenti Simultanei. Il "Livello Enterprise" è adatto ai Clienti che hanno acquisito più di 100 titolarità per Utenti Autorizzati o 40 titolarità per Utenti Simultanei. Ogni 3 titolarità per Utenti Autorizzati o Simultanei di IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS valgono come 1 utente per determinare la classificazione del livello.

I Livelli forniscono le seguenti funzioni:

I Livelli Professional forniscono:

- fino a 100 Gigabyte di storage per i dati gratuito; e
- un LDAP per la gestione degli utenti.

Il livello Enterprise è:

- distribuito in un ambiente cloud privato virtuale;
- opzionalmente impostato con un tunnel VPN IPSec tra siti, per garantire la connettività di rete durante l'attività in steady state;
- fornito con un massimo di 200 Gigabyte di storage dei dati gratuiti;
- fornito con un LDAP dedicato per gestire gli utenti, con l'opzione di associare i propri account esistenti, localizzati nel server LDAP, con gli accessi degli utenti al Servizio Cloud; e
- necessario per abbonarsi ad un'istanza User Acceptance Test (UAT) per almeno un mese all'anno.

IBM Rational Quality Assistant è un Servizio Cloud separato e le funzionalità di cui sopra non sono applicabili.

### 1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

#### 1.1.1 IBM Engineering Test Management SaaS

Questo Servizio Cloud fornisce piani di test dinamici, flussi di lavoro regolamentati, efficienza del laboratorio, analisi della copertura dei test e la realizzazione manuale dei test. Queste funzionalità si integrano con altre risorse del ciclo di vita come, ad esempio, gli elementi e i requisiti di lavoro, la reportistica e i dashboard. Forniscono analisi dettagliate e altamente personalizzate per aiutare a monitorare lo stato e l'avanzamento di un progetto. Report personalizzabili offrono visualizzazioni in tempo reale e l'andamento storico delle risorse in tutto il ciclo di vita, inclusi i requisiti, gli elementi di lavoro, le build, gli scenari e i risultati dei test. I report e i dashboard del team aiutano i Clienti a tenere sotto controllo lo stato del relativo progetto. I dashboard forniscono una visione a colpo d'occhio delle query degli elementi di lavoro, i feed di eventi, i report e altri elementi fondamentali per comprenderne i progressi.

#### 1.1.2 IBM Engineering Workflow Management SaaS

Questo Servizio Cloud fornisce le funzionalità di change management, pianificazione, gestione della configurazione del software e di automazione, come descritto di seguito:

a. Gestione delle Modifiche

La funzionalità principale di Change Management è rappresentata dagli elementi di lavoro personalizzabili che tracciano e coordinano gli 'epic', le funzionalità, le storie, le attività e i difetti

ordinari. Gli elementi di lavoro e il processo del flusso di lavoro possono essere personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche del Cliente al fine di supportare qualsiasi elaborazione. Separando l'elaborazione dall'architettura sottostante, i nuovi flussi di lavoro e l'elaborazione possono essere aggiunti e condivisi tra i team man mano che cambiano le esigenze o che, in futuro, emergono nuove metodologie.

b. Pianificazione

La funzionalità di Pianificazione fornisce gli strumenti per fornire assistenza nella pianificazione, stima, classificazione e velocità di gestione di interi progetti, per i team che lavorano all'interno di tali progetti e per i singoli sviluppatori. I piani sono accessibili a tutti i componenti del team e mostrano l'avanzamento in base ai rilasci e alle iterazioni in qualsiasi momento. La funzionalità di pianificazione include le aree di attività visive e le schede Kanban per assegnare le priorità e ottimizzare il flusso di lavoro o affrontare rapidamente le attività bloccate al fine di accelerare i tempi del ciclo di consegna.

c. Gestione della Configurazione del Software

Il sistema di controllo del codice sorgente basato sui componenti fornisce un forte supporto per lo sviluppo parallelo e flessibile e per i team distribuiti geograficamente. Si integra perfettamente con il monitoraggio dei difetti, le build e l'automazione dei processi.

d. Build Automation

La funzionalità di Build Automation fornisce il controllo della gestione delle build ai team di sviluppo e test. I membri del team possono monitorare l'avanzamento delle build, visualizzare avvisi e risultati delle build, richiedere le build e tracciare il rapporto delle build con le risorse come, ad esempio, le serie di cambiamenti e gli elementi di lavoro.

e. Reportistica

La funzionalità di Reportistica fornisce un'interfaccia di reportistica self-service facile da usare che si integra con i dashboard visivi per abilitare lo stato dei progetti basati su web-based e il tracciamento visivo dell'impegno lavorativo su team e programmi. Sia il progetto trasversale avanzato che la reportistica della funzionalità trasversale sono supportati così come anche l'andamento e l'analisi dei dati cronologici. I dashboard comunicano a tutta l'organizzazione i dati e lo stato dei progetti principali in corso consentendo ai team di prendere le distanze dai report sullo stato dei dati "obsoleti" .

### 1.1.3 IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS

Questo Servizio Cloud fornisce un sottoinsieme delle funzionalità di IBM Engineering Workflow Management SaaS. In questo Servizio Cloud sono incluse le funzionalità di change management, pianificazione e reportistica, come descritto in precedenza, ma non include Gestione o Automazione della Configurazione del Software.

### 1.1.4 IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS

Questo Servizio Cloud fornisce supporto per una serie di prassi sui requisiti, dai requisiti semplici agli strumenti di ingegneria dei sistemi completamente regolamentati per acquisire, organizzare e riesaminare in modo collaborativo, analizzare e documentare i requisiti, soprattutto in relazione ai rispettivi elementi di lavoro per lo sviluppo e delle risorse di test associati.

### 1.1.5 IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS

Questo Servizio Cloud fornisce funzionalità per visualizzare le relazioni tra le risorse tecnologiche per tutto il ciclo di vita per produrre approfondimenti, contribuendo a migliorare l'efficienza del progetto e la completezza del prodotto. La presente offerta di Servizio Cloud può essere acquistata solo all'interno del pacchetto IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS o con l'offerta IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS nel livello Enterprise.

### 1.1.6 IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager

Questo Servizio Cloud è un'applicazione basata sul web che si integra con IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager e altri tool per fornire la tracciabilità del ciclo di vita dei modelli, una più ampia disponibilità di modelli per gli stakeholder attraverso il web, e il controllo del codice sorgente e la gestione della configurazione. Questa applicazione di Architectural Management (AM) consente ai modelli di partecipare in modo fondamentale al ciclo di vita dello sviluppo.

La presente offerta di Servizio Cloud può essere acquistata solo all'interno del pacchetto IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS o nel livello Enterprise. Questo Servizio Cloud fornisce:

- Gestione della configurazione basata su IBM Engineering Workflow Management SCM (controllo del codice sorgente e gestione della configurazione)
- Il collegamento OSLC tra elementi dell'architettura (elementi del modello IBM Systems Design Rhapsody) ed i seguenti tipi di risorse remote:
  - Requisiti di IBM Engineering Requirements Management DOORS Next
  - Risorse di test in IBM Engineering Test Management
  - Elementi di lavoro in IBM Engineering Workflow Management
- Viste Web per la creazione e l'esplorazione della tracciabilità OSLC
- Partecipazione nelle configurazioni globali OSLC in qualità di contributore nell'applicazione Global Configuration Management
- Un metodo semplice di abilitazione di IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model nei progetti esistenti

#### **1.1.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS**

Questo Servizio Cloud include le funzionalità descritte in precedenza per IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS e IBM Engineering Workflow Management SaaS, ed inoltre fornisce:

- report personalizzabili con viste in tempo reale e i trend storici delle risorse tecnologiche su tutto il ciclo di vita, inclusi i requisiti, gli elementi di lavoro, le build, gli scenari e i risultati dei test.
- Report e dashboard dei team per aiutare i Clienti a supervisionare un progetto, fornendo una vista a colpo d'occhio delle query degli elementi di lavoro, i feed di eventi, i report e altri elementi fondamentali per conoscere i progressi.

Quando l'abbonamento di questo Servizio Cloud è sottoscritto per il livello Enterprise, il servizio include l'opzione di:

- riutilizzo strategico attraverso l'organizzazione di risorse tecnologiche del ciclo di vita in base a prodotti, sistemi, sottosistemi e componenti riutilizzabili in fase di sviluppo;
- Gestione delle configurazioni di IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS e Global Configuration Management per l'intero ciclo di vita.

#### **1.1.8 IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS**

Questo Servizio Cloud è disponibile solo per il livello di servizio Enterprise ed include le funzionalità descritte in precedenza di IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS, IBM Engineering Workflow Management SaaS, IBM Engineering Lifecycle Optimization – Engineering Insights SaaS, IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager. I Clienti che acquistano questo servizio potranno richiedere di sostituire IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Model Manager con IBM Engineering Systems Design Rhapsody – Design Manager prima del provisioning. Inoltre fornisce un accesso universale alle informazioni tecniche di tutto il ciclo di vita e l'attivazione delle competenze tecnologiche principali:

- a. trovare e rilevare informazioni rilevanti indipendentemente da dove sono memorizzati e gestiti i dati;
- b. comprendere e reagire al cambiamento tecnologico con piena visibilità attraverso il ciclo di vita tecnologico;
- c. aiutare a trasformare gli approfondimenti in risultati affidabili con le funzionalità di visualizzazione e analisi;
- d. strumenti per creare, modificare e condividere modelli e progetti, integrare le risorse di progetto con altre risorse del ciclo di vita; e
- e. riesaminare, analizzare e documentare modelli e progetti in modo collaborativo.

### **1.1.9 IBM Engineering Lifecycle Optimization Publishing Engine Document Builder SaaS**

Questo Servizio Cloud automatizza la generazione di report in stile documento attraverso i sistemi delle organizzazioni e i software engineering data, per consentire l'accesso ai documenti per:

- a. Utilizzo ad hoc
- b. Verifica offline di gruppo o personale
- c. Verifica formale
- d. Obblighi contrattuali
- e. Vigilanza normativa

Questo Servizio Cloud consente agli utenti, attraverso la propria interfaccia web, di generare documenti in un formato di output Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF e HTML. I Clienti che devono sviluppare modelli di pubblicazione dovranno acquisire separatamente una licenza del programma locale IBM Engineering Lifecycle Optimization – Publishing per sviluppare i modelli PUB o interagire con IBM o una terza parte per sviluppare i modelli di pubblicazione necessari.

Questa offerta del Servizio Cloud può essere acquistata unicamente all'interno del livello Enterprise o nel livello Professional con il servizio opzionale IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC come prerequisito.

### **1.1.10 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next**

Questo Servizio Cloud fornisce una soluzione che è utilizzabile con il tool di gestione dei requisiti IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS o locale. Gli autori dei requisiti possono accedere all'esperienza Watson per migliorare la qualità dei propri requisiti, nel momento in cui li scrivono. Con un'Intelligenza Artificiale pre-addestrata, integrata dalla progettazione, IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next offre 10 indicatori di qualità pronti all'uso. Con IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS Next, le aziende possono accelerare il processo di revisione dei requisiti, aumentare la qualità complessiva del prodotto e ridurre i costi di formazione per i tecnici dei requisiti junior. Questo Servizio Cloud può essere acquisito per Utente Autorizzato o Utente Simultaneo. Ciascuna titolarità per Utente Autorizzato include 10.000 elementi al mese e ciascun Utente Simultaneo include 25.000 elementi al mese. Gli elementi sono aggregati e possono essere condivisi tra gli utenti.

### **1.1.11 IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS**

Questo Servizio Cloud fornisce una soluzione che è utilizzabile con il tool di gestione dei requisiti IBM Engineering Requirements Management DOORS locale. Gli autori dei requisiti possono accedere all'esperienza Watson per migliorare la qualità dei propri requisiti, nel momento in cui li scrivono. Con un'Intelligenza Artificiale pre-addestrata, integrata dalla progettazione, IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS offre 10 indicatori di qualità pronti all'uso. Con IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS, le aziende possono accelerare il processo di revisione dei requisiti, aumentare la qualità complessiva del prodotto e ridurre i costi di formazione per i tecnici dei requisiti junior. Questo Servizio Cloud può essere acquisito per Utente Autorizzato o Utente Simultaneo. Ciascuna titolarità per Utente Autorizzato include 10.000 elementi al mese e ciascun Utente Simultaneo include 25.000 elementi al mese. Gli elementi sono aggregati e possono essere condivisi tra gli utenti.

## **1.2 Servizi Opzionali**

### **1.2.1 IBM Engineering Requirements Quality Assistant Items**

Questo Servizio Cloud viene offerto su base "pay per use" e viene utilizzato per addebitare al Cliente un utilizzo del Servizio Cloud che superi quanto incluso nella propria titolarità per Engineering Requirements Quality Assistant di base. Il Cliente potrà acquistare in alternativa un abbonamento per ulteriori elementi in base alle proprie esigenze.

### **1.2.2 100 GB di Storage dei dati**

I Servizi Cloud specificati di seguito sono disponibili, come indicato, come servizio in abbonamento o pay per use, fornendo al Cliente capacità di storage aggiuntiva in incrementi di 100 Gigabyte (GB). Quando un Cliente ha meno del 10% di memoria disponibile, all'ambiente vengono aggiunti ulteriori 100 gigabyte (GB). In base a quanto definito nel preventivo, si applicheranno dei sovrapprezzi all'abbonamento o addebiti pay per use.

**Ulteriori offerte di storage in abbonamento:**

- a. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Data Storage
- b. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Storage

**Ulteriori offerte di storage 'pay per use':**

- a. IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS 100 GB Pay Per Use
- b. IBM Engineering Test Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- c. IBM Engineering Workflow Management SaaS 100 GB Pay Per Use
- d. IBM Engineering Workflow Management Contributor SaaS Pay 100 GB Per Use
- e. IBM Engineering Systems Design Rhapsody Model Manager 100 GB Pay Per Use
- f. IBM Engineering Lifecycle Optimization Engineering Insights SaaS 100 GB Pay Per Use
- g. IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS 100 GB Pay Per Use
- h. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS 100 GB Pay Per Use

**1.2.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPC**

Con questo Servizio Cloud, IBM costruirà e configurerà la distribuzione CLM on Cloud di livello Professional in un ambiente Cloud Privato Virtuale, isolando e assegnando risorse dedicate all'utilizzo del Cliente. Questo è un prerequisito per altri Servizi Cloud quando indicato.

**1.2.4 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Configuration Management**

Questo Servizio Cloud abiliterà la funzionalità di gestione della configurazione nella distribuzione di un ambiente ELM (Engineering Lifecycle Management) on Cloud di livello Professional. Con questo servizio è possibile abilitare le funzionalità di gestione della configurazione per i progetti IBM Engineering Requirements Management DOORS Next SaaS, IBM Engineering Test Management SaaS, o accedere alle funzioni Global Configuration Management di IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS. Anche le funzionalità associate (come, ad esempio, Lifecycle Query Engine) sono abilitate. IBM Engineering Lifecycle Management Base Virtual Private Cloud (VPC) è un prerequisito per questo Servizio Cloud.

**1.2.5 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Test**

Il presente Servizio Cloud fornisce una copia clonata dei dati dell'ambiente di produzione nello stesso VPC dell'ambiente di produzione ELM. Il server all'interno dell'ambiente verrà ridenominato per garantire che non vi siano conflitti tra URL con l'ambiente di produzione. L'accesso all'ambiente e l'autenticazione utenti saranno forniti come nell'ambiente di produzione. L'ambiente di test sarà creato con la stessa configurazione e topologia server dell'ambiente di produzione ELM, anche se con un insieme di risorse di calcolo ridotto a quello necessario per eseguire le applicazioni supportando fino a 25 utenti simultanei. L'ambiente sarà gestito con il processo di gestione delle modifiche per richiedere gli aggiornamenti dell'ambiente di test. Una modifica importante (aggiornamento, patch importante, ifix) viene inclusa ogni mese. Il monitoraggio delle risorse non è incluso, pertanto, gli SLO (Service Level Objective) non sono applicabili, né saranno forniti. I servizi di backup sono forniti. In questa istanza non di produzione non sono previsti ticket con Gravità 1.

**1.2.6 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Sandbox**

Questo Servizio Cloud fornisce un ambiente sandbox nello stesso VPC dell'ambiente di produzione ELM, con gli stessi componenti, accesso all'ambiente ed autenticazione utenti, ma non prevede una copia clonata dei dati dell'ambiente di produzione. Al Cliente sarà fornita l'autorizzazione per l'accesso necessario ad eseguire modifiche o aggiornamenti di questo ambiente, incluse le estensioni e le personalizzazioni e la possibilità di riavviare le applicazioni (ove richiesto). Questo ambiente sarà creato con un insieme minimo di server e di risorse di calcolo necessari per eseguire le applicazioni supportando fino a 10 utenti simultanei. Il monitoraggio delle risorse non è incluso, pertanto, gli SLO (Service Level Objective) non sono applicabili, né saranno forniti. I servizi di backup sono forniti. In questa istanza non di produzione non sono previsti ticket con Gravità 1 e 2.

**1.2.7 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS User Acceptance Test**

Questo Servizio Cloud fornisce una copia clonata dei dati dell'ambiente di produzione dei server applicativi del Servizio Cloud principale. L'ambiente sarà creato in un VPC diverso da quello dell'ambiente di produzione. L'ambiente clonato sarà creato con la stessa topologia server dell'ambiente di produzione,

anche se con un insieme di risorse di calcolo ridotto a quello necessario per eseguire le applicazioni con un massimo di 25 utenti simultanei. Il servizio includerà un aggiornamento/modifica importante ogni mese e consentirà al Cliente di eseguire l'UAT (User Acceptance Testing). Questa offerta è su base mensile, con un minimo di un mese di test. L'ambiente non include una VPN da sito a sito, sebbene sia possibile fornirne una a costi aggiuntivi. Se viene aggiunto un collegamento sito a sito, gli utenti dovranno modificare il proprio file /etc/hosts per assicurarsi di accedere all'ambiente UAT, poiché questi avrà lo stesso URL dell'ambiente di Produzione. Non viene apportata alcuna modifica di dominio. La ridenominazione del server non né richiesta né supportata. L'accesso utente all'ambiente UAT avviene tramite la connettività SSL VPN ad un LDAP su Cloud. I servizi di backup sono forniti. Il monitoraggio delle risorse non è incluso, pertanto, gli SLO (Service Level Objective) non sono applicabili, né saranno forniti. In questa istanza non di produzione non sono previsti ticket con Gravità 1 e 2.

### **1.3 Servizi di accelerazione**

I seguenti servizi remoti vengono abilitati dopo il provisioning, e devono essere completati entro 90 giorni dal provisioning dell'ambiente SaaS, e dipendono dal tipo di impegno del Cliente, dalla sua disponibilità di risorse e dalle attività specificate dal Cliente.

#### **1.3.1 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Data Import**

Con il presente servizio di setup del post provisioning, IBM eseguirà l'importazione dei dati dopo la distribuzione di un ambiente ELM on Cloud Base. Questa importazione sarà supportata solo dalle versioni del CLM 5.0.2 o successiva, altrimenti saranno richiesti ulteriori corrispettivi e servizi. Il limite del volume totale di dati importati è pari ad un massimo di 300GB sia per il database che per lo storage, altrimenti saranno necessari servizi e costi aggiuntivi. Se il nome di dominio dell'ambiente di destinazione è diverso da quello dell'origine dati, sarà eseguita anche una procedura di variazione del nome di dominio dei dati.

#### **1.3.2 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS VPN**

Con il presente servizio di setup del post provisioning, IBM aggiungerà, gestirà ed eseguirà una VPN (Virtual Private Network) da sito a sito verso un ELM on Cloud Base di livello Professional. La VPN fornisce un componente Secure Gateway per consentire agli utenti di connettersi alle applicazioni locali all'interno del proprio firewall. L'istanza host del cloud del Cliente non sarà visibile dall'internet pubblico. Il componente 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. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) è un prerequisito per questo Servizio Cloud.

#### **1.3.3 IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS AD/LDAP**

Questo servizio di setup del post provisioning creerà una connessione con l'Active Directory aziendale del Cliente o il servizio LDAP di un ELM da una distribuzione di livello Professional. Questa integrazione abiliterà l'autenticazione utente per il servizio di directory LDAP aziendale del Cliente. IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS Virtual Private Cloud (VPC) è un prerequisito per questo Servizio Cloud.

## **2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)**

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

IBM Engineering Lifecycle Management Base SaaS	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8213AF30978911E5822FB609046E1BB4</a>
IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=672799C08E2911E5B5C4086A1F9700C5</a>
IBM Engineering Requirements Quality Assistant	<a href="https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E">https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FC5D21D02D4711E880086ABC559AD03E</a>

### 3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

#### 3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

\* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

#### 3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Corrispettivi

#### 4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- "Utenti simultanei" è il numero di utenti che accedono simultaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server delle applicazioni) in qualsiasi momento. Una persona che accede simultaneamente al Servizio Cloud più volte viene conteggiata solo come singolo Utente simultaneo.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, l'utilizzo verrà misurato rispetto al picco di utilizzo simultaneo nel corso di ciascun periodo di un ora nel mese.

- Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.

- Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo, che è o è stato reso disponibile al Servizio Cloud.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS e DOORS Next, un Elemento è rappresentato da una risorsa analizzata dal Servizio Cloud.

#### **4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto**

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

### **5. Ulteriori condizioni**

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

#### **5.1 Responsabilità del Cliente inerenti all'Amministrazione**

I Clienti sono responsabili dell'amministrazione delle applicazioni incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto segue:

- a. coordinamento e comunicazioni per gli utenti finali
- b. amministrazione utenti e progetti
- c. identificazione dei problemi e collaborazione per la risoluzione
- d. esecuzione test utente quando è stato fornito un aggiornamento correttivo, una modifica della configurazione richiesta o aggiornamento.
- e. Elemento di Lavoro, flusso di lavoro e configurazione report

#### **5.2 Aggiornamenti e Patch**

Per IBM Engineering Lifecycle Management Extended SaaS Cloud Service, gli Aggiornamenti e le Patch vengono di solito installati all'interno della finestra di manutenzione pianificata il terzo venerdì di ogni mese. Per i Clienti con livello di servizio Professional, il Servizio Cloud non sarà attivo alle 19:00 e sarà riattivato alle 21:00 del fuso orario del data center. Il Servizio Cloud fornisce ai clienti comunicazioni proattive sulla manutenzione e le interruzioni pianificate. Gli aggiornamenti avvengono in genere entro 60 giorni dalla disponibilità al pubblico della versione on-premise premise dell'offerta.

Per i Servizi Cloud IBM Engineering Requirements Quality Assistant for DOORS e DOORS Next, gli Aggiornamenti e le Patch vengono di solito installati all'interno della finestra di manutenzione pianificata per il giovedì di ogni settimana. Se nel corso della finestra di manutenzione, si rende necessaria la disattivazione del Servizio Cloud, questo verrà disattivato alle 16:00 ed attivato alle 18:00 del fuso orario del data center.

#### **5.3 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)**

Il Servizio Cloud IBM Requirements Quality Assistant contiene il seguente Software di Abilitazione:

- a. Il software di abilitazione IBM Requirements Quality Assistant for DOORS Next è costituito da un plug-in aggiunto da un Cliente al prodotto IBM DOORS Next Generation tramite un URL specifico del Cliente. L'interfaccia utente front-end del plug-in mostra il punteggio e la guida della qualità all'utente finale.
- b. Il software di abilitazione IBM Requirements Quality Assistant for DOORS è costituito da un plug-in installato nel client DOORS e connesso al Servizio Cloud attraverso un URL specifico del Cliente. L'interfaccia utente front-end del plug-in mostra il punteggio e la guida della qualità all'utente finale. Questo Servizio Cloud funziona con DOORS 9.6.1.6+, su Windows 10.

#### **5.4 Configurazione dell'Offerta**

Il Cliente può richiedere a IBM di non utilizzare il Contenuto del Cliente per gli scopi indicati nell'Articolo 1.1.9 disabilitando la funzione "Teach Watson" nel pannello di controllo del Servizio Cloud. Se il Cliente disabilita la funzione "Teach Watson", IBM seguirà tali istruzioni per le forniture future del Servizio Cloud



e non utilizzerà il Contenuto del Cliente associato a tale invio, salvo quanto diversamente autorizzato nella Descrizione dei Servizi IBM Cloud.

## **5.5 Limitazioni Secure Gateway**

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 altre applicazioni e il Servizio Cloud.

## **5.6 Feedback**

Il Cliente può consigliare a IBM di migliorare IBM Watson ("Feedback"). Il Cliente non ha alcun obbligo di fornire Feedback e IBM è libera di utilizzare per intero il Feedback che il Cliente fornisce.

## **6. Condizioni derogative**

### **6.1 Uso dei Dati**

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può tuttavia utilizzare come parte del Servizio Cloud il Contenuto ed altre informazioni da questo derivanti, se reso anonimo, in modo tale che non contenga più dati personali. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM. Le disposizioni di questo articolo saranno valide oltre il termine o la scadenza della transazione.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Limitazioni Secure Gateway".

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data: .....