

IBM Datacap on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica la parte contraente, 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 Datacap on Cloud è una soluzione di cloud privato per l'acquisizione ed elaborazione di documenti che fornisce:

- a. la creazione e l'implementazione di applicazioni di acquisizione che consentono di:
 - accettare documenti in entrata nei formati di immagini e documenti supportati (ad es., PDF, TIF, JPG, DOC, RTF).
 - ricevere documenti da più fonti, inclusi scanner, FAX, email, file system e dispositivi mobili.
 - Applicare le funzionalità di miglioramento delle immagini supportate come, ad esempio, la rotazione automatica, il raddrizzamento e l'eliminazione dei puntini in tali documenti.
 - Applicare le tecnologie di riconoscimento ed estrazione dei dati come, ad esempio, il riconoscimento dei Caratteri Ottici (Optical Character Recognition, OCR), il riconoscimento Intelligente dei Caratteri (Intelligent Character recognition, ICR), Riconoscimento Ottico dei Marchi (Optical Mark Recognition), Riconoscimento Ottico dei Codici a Barre (Bar Code Recognition) come supportato da Datacap.
 - Definire le pagine e le "impronte digitali" come modelli per il riconoscimento automatico delle pagine e l'estrazione dei dati.
 - Verifica dei dati tramite regole automatizzate o manualmente.
 - Convertire i documenti in formati alternativi.
 - Esportare in una directory o in un Cloud IBM supportato.
 - Fornisce l'accesso al Servizio Cloud tramite l'app Datacap Mobile disponibile nello store di App Apple o nello store Google Play.
 - Un'infrastruttura virtuale privata protetta
- b. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery
- c. Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- d. Monitoraggio dell'ambiente h24, sette giorni a settimana (24x7), scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente).
- e. Qualora un'Ambiente di Non Produzione è acquistato per scopi di Disaster Recovery:
 - (1) il test viene eseguito su un campione rappresentativo del nostro portfolio Clienti generale almeno una volta all'anno.
 - (2) Requisiti aggiuntivi come, ad esempio, il test su ambienti specifici del Cliente, saranno quotati separatamente.
- f. 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
 - Supporto per 1 (uno) server Active Directory
 - 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
 - Eseguire l'autenticazione per tutta la durata della sessione.
- Fornire l'autenticazione SAML, se richiesta.

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

g. Datacap Desktop è disponibile tramite una sessione desktop remota in un ambiente cloud di non produzione. Il client web IBM Datacap Navigator è il Datacap sull'interfaccia utente Cloud per modificare flussi di lavoro, utenti, gruppi e altrimenti coinvolgere l'applicazione di acquisizione.

(1) I seguenti componenti Datacap sono disponibili tramite una sessione desktop remota in un ambiente cloud di non produzione:

- Datacap FastDoc
- Datacap FastDoc (Admin)
- Datacap Studio
- Datacap Application Copy Tool
- Datacap Fingerprint Service Test Tool
- Datacap Flex Manager
- Datacap Maintenance Manager
- Datacap Application Manager
- Datacap License Manager
- Datacap Rulerunner Manager
- Datacap Server Manager
- Datacap Web Client Configuration Tool
- Datacap Web Server Configuration Tool

(2) I clienti Datacap on Cloud devono utilizzare una sessione desktop remota per sviluppare applicazioni di acquisizione sul cloud tramite Datacap Studio o Datacap FastDoc.

(3) In seguito alle limitazioni di licenza Windows, gli ambienti di non produzione Datacap on Cloud sono vincolati a 2 sessioni desktop remote 'concurrent'.

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

Aggiornamenti software sono inclusi come parte integrante del servizio. Gli aggiornamenti che richiedono la migrazione dei dati o di qualsiasi estensione personalizzata non sono inclusi.

L'offerta base include il provisioning nei dati center selezionati in un ambiente multi-tenant. Qualsiasi provisioning al di fuori di questi centri richiederanno il Componente aggiuntivo dedicato (Dedicated Add-On). Ciascuna offerta rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni 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.

Ciascuna Istanza dell'Offerta dei Servizi di Base include storage temporaneo sufficiente per una settimana di archiviazione documenti.

Ciascuna configurazione Datacap on Cloud (Copper, Bronze, Silver, Gold e Platinum) rispecchia la capacità del Servizio Cloud nel supportare un Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico (Typical Capture Workload) e può essere utilizzato per scopi di pianificazione.

Un Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico è definito come:

- PDF in entrata o file formattati TIF, B&W, buona qualità
- documento di 5 pagine
- miglioramento "Light" dell'immagine (raddrizzamento, rotazione, ecc.)
- solo prima pagina OCR; estratto tra 5-10 campi
- memorizzare come PDF o TIF
- esportare i metadati e le immagini nella directory che li conserverà per 7 giorni al massimo
- in base ad un tempo di elaborazione giornaliero di 24 ore

Altri carichi di lavoro sono possibili. Si noti che i carichi di lavoro più semplici possono provocare una velocità di trasmissione più elevata. Un'elaborazione più complessa può probabilmente comportare una velocità di trasmissione più bassa.

1.1 IBM Datacap Copper

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 10.000 pagine al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- la configurazione 'Copper' fornisce 500 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.2 IBM Datacap Bronze

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 50.000 pagine al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- la configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.3 IBM Datacap Silver

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 100.000 pagine al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- la configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.4 IBM Datacap Gold

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 500.000 pagine al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- la configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.5 IBM Datacap Platinum

Questa configurazione è destinata a supportare organizzazioni, linee aziendali o reparti che:

- elaborano fino a 1.000.000 pagine al giorno in base al Carico di Lavoro di Acquisizione Tipico definito in precedenza.
- la configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori TB di storage.

1.6 Funzionalità o Servizi opzionali

1.6.1 IBM Datacap Insight Edition Entitlements

L'offerta IBM Datacap Insight Edition fornisce un insieme di funzionalità di acquisizione cognitiva, inclusi:

- azioni, funzioni e insiemi di regole preconfigurate Datacap che aiutano ad abilitare le organizzazioni ad automatizzare l'identificazione, il riconoscimento, la classificazione e l'estrazione dei dati di documenti che sono complessi, variabili e che hanno una formattazione imprevedibile.

- Strumenti di analisi per esaminare la struttura e il contenuto di ogni pagina per aiutare a determinare il tipo di documento, trovare coppie di valori di elementi indefiniti nei documenti, identificare e risolvere i costrutti aziendali (ad esempio, numeri di conto), e identificare persone, gruppi aziendali, settori industriali e altri soggetti.

Sono disponibili le seguenti titolarità Insight Edition:

- IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap Copper e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap Bronze e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap Silver e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap Gold e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.
- IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum
Disponibile per le organizzazioni che hanno acquistato la titolarità IBM Datacap Platinum e che necessitano di funzionalità avanzate di acquisizione cognitiva e di elaborazione documenti.

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. Tale ambiente non può essere utilizzato per scopi di produzione, tranne quando implementato come sito di disaster recovery standy.

- L'ambiente di non produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery
- Il Cliente può scegliere diverse dimensioni dell'istanza per la produzione e il disaster recovery, se lo desidera:
 - IBM Datacap Non-Production Environment Copper
IBM Datacap Non-Production Environment Copper ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Datacap Copper.
 - IBM Datacap Non-Production Environment Bronze
IBM Datacap Non-Production Environment Bronze ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Datacap Bronze.
 - IBM Datacap Non-Production Environment Silver
IBM Datacap Non-Production Environment Silver ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Datacap Silver.
 - IBM Datacap Non-Production Environment Gold
IBM Datacap Non-Production Environment Gold ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Datacap Gold.
 - IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Datacap Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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

1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

Questo servizio aggiuntivo, disponibile per i Clienti del governo USA e altri Clienti come approvato da IBM, fornisce la configurazione del Servizio Cloud selezionato dal Cliente da implementare come infrastruttura di un ambiente privato virtuale interamente contenuto in un data center federale.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i Servizi Cloud che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali e dati personali sensibili, qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Servizio Cloud non è progettato per trattare dati cui vengano applicati ulteriori requisiti normativi.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di accesso della rete del Cliente. Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto quando è 'dormiente'.

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 determina che i dati siano classificati come dati sensibili del Cliente. IBM collaborerà con il Cliente per affrontare altri requisiti normativi (come, ad esempio, HIPAA, PIPEDA, ecc.) quando richiesto dal Cliente per il carico di lavoro previsto e ciò potrebbe avere un impatto sui corrispettivi dell'architettura e della soluzione.

Il Servizio Cloud è attualmente certificato ISO27001. L'elenco dei prodotti cloud certificati ISO27001 è disponibile alla pagina web: <http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialiasubtype=ST&infotype=SA&htmlfid=KUJ12444USEN&attachment=KUJ12444USEN.PDF>.

Il Servizio Cloud è pronto per la certificazione HIPAA mediante avviso del cliente di tale requisito.

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM su Privacy Shield, disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 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 determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento 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 10 per cento 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 risarcimento)
< 99,8%	2%
<99%	5%
< 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 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.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email ed un sistema online di reportistica dei problemi. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

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:

- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per 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.
- "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.
- "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.

5.2 Corrispettivi per i Servizi di Setup

I Servizi di Setup si acquistano in base a ciascun Impegno e saranno fatturati in base alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

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 disdetta 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 giorni

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

7. Ulteriori condizioni

7.1 Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software 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. Il prerequisito software viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
Developer Workstation – IBM Datacap	Condizioni di licenza autorizzata Datacap: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/iilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument Ulteriori condizioni derogative Il Cliente può accedere e scaricare questo programma per scopi di test e verifica delle applicazioni per l'implementazione sul Datacap del Cliente nell'ambiente di produzione Cloud. Questo programma è limitato all'uso non produttivo.
Developer Workstation – IBM Datacap Insight Edition	Datacap Insight Edition Add-On Authorized: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/iilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument Ulteriori condizioni derogative Il Cliente può accedere e scaricare questo programma per scopi di test e verifica delle applicazioni per l'implementazione sul Datacap del Cliente nell'ambiente di produzione Cloud. Questo programma è limitato all'uso non produttivo.

7.2 Backup

I backup di routine per i dati e gli ambienti vengono forniti. Per gli ambienti di produzione sono incluse, inoltre, repliche asincrone di immagini VM della produzione, backup, metadati e contenuto in un centro secondario.

7.3 Scadenza del Servizio Cloud

Prima della scadenza o cessazione del Servizio Cloud, il Cliente è responsabile di utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornita per estrarre i dati che il Cliente intende conservare. Se richiesto, IBM può prestare assistenza nel fornire i dati del cliente in base a uno standard di settore, in un formato reciprocamente concordato prima della cessazione del contratto. Ulteriori servizi di migrazione dati sono inoltre disponibili e il preventivo viene quotato separatamente. Alla cessazione del contratto, IBM cancellerà l'ambiente in modo sicuro e tutti i backup dei dati.

7.4 Disaster Recovery

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.

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: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: