

### IBM Master Data Management on Cloud

La presente Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio in Cloud

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud gestisce i dati master per uno o più domini – clienti, fornitori, sedi, prodotti, offerte di servizi, account e altro – per migliorare l'efficacia delle applicazioni & dei processi aziendali.

Diverse funzionalità principali includono:

- l'architettura orientata ai servizi offre funzionalità attraverso servizi di informazione web, preconfezionati che possono essere utilizzati per integrare perfettamente l'MDM nei processi aziendali e nelle architetture tecnologiche esistenti.
- I modelli di dati preconfezionati e ampliabili per qualsiasi dominio sono ottimizzati per l'MDM (Master Data Management).
- Le funzionalità di gestione dei processi aziendali consentono al Cliente di implementare le policy e coordinare i flussi di lavoro multi-fase/multi-ruolo per l'amministrazione e la governance dei dati.
- Lo Stewardship Center consente agli utenti aziendali, agli amministratori di dati e ai team dell'IT di migliorare in modo collaborativo la qualità dei dati master svolgendo le attività di qualità dei dati e creando i dati master in conformità con le policy della governance aziendale.
- Il motore di associazione e ricerca impiega tecnologie statistiche avanzate per risolvere e gestire automaticamente i problemi di qualità dei dati mediante opzioni probabilistiche o deterministiche.

Il Cliente può scegliere tra diverse parti disponibili, che possono essere suddivise in categorie come segue:

- a. Premium  
Questa è la versione ospitata del prodotto IBM Master Data Management con una funzione di backup integrata.
- b. High Availability  
Questa è la versione ospitata del prodotto IBM Master Data Management con una funzione di backup ed alta disponibilità integrata.
- c. Base (Non Premium o Non High Availability)  
Questa è la versione ospitata del prodotto IBM Master Data Management.

Sono disponibili configurazioni differenti per soddisfare le esigenze del Cliente:

- a. Small  
Ospitata su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- b. Medium  
Ospitata su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- c. Large  
Ospitata su macchine virtuali bare metal all'interno dell'ambiente IBM Cloud.

Sono disponibili configurazioni di Non Produzione per i requisiti di sviluppo e test del Cliente.

Il Cliente può acquistare servizi aggiuntivi gestiti "labor based" per mantenere e gestire l'infrastruttura.

#### 1.1 Configurazioni disponibili di IBM Master Data Management on Cloud

- a. IBM Master Data Management on Cloud Premium Small
- b. IBM Master Data Management on Cloud Premium Medium
- c. IBM Master Data Management on Cloud Premium Large

- d. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Small
- e. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Medium
- f. IBM Master Data Management on Cloud with High Availability Large
- g. IBM Master Data Management on Cloud Non-Production
- h. IBM Master Data Management on Cloud Additional MDM Developer
- i. IBM Master Data Management on Cloud Additional BPM Developer
- j. IBM Master Data Management on Cloud Additional Virtual Runtime
- k. IBM Master Data Management on Cloud Small – solo rinnovo, nessun nuovo acquisto
- l. IBM Master Data Management on Cloud Medium – solo rinnovo, nessun nuovo acquisto
- m. IBM Master Data Management on Cloud Large – solo rinnovo, nessun nuovo acquisto

I dettagli delle configurazioni per le offerte sopra riportate sono disponibili alla pagina Web [https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud\\_specifications.pdf](https://public.dhe.ibm.com/cloud/bluemix/hosted/mdmoncloud_specifications.pdf).

Le configurazioni possono essere soggette a revisione.

La lettera di benvenuto condivisa con il Cliente fornisce la configurazione dell'offerta acquistata.

## 1.2 Servizi Opzionali

### 1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Silver-level Managed Services

I Silver level Managed Services sono disponibili per le seguenti configurazioni:

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Silver Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Silver Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Silver Level Managed Service

La consulenza remota mensile per le attività operative e di manutenzione include:

- a. gestione del successo del Cliente:
  - punto di contatto dedicato allineato per il coordinamento, al fine di supportare il successo del Cliente.
- b. Applicazione patch:
  - Identificare, pianificare e applicare le patch relative alla sicurezza del sistema operativo.
  - identificare, pianificare e applicare l'installazione DBMS degli aggiornamenti correttivi e le patch relative alla sicurezza.
  - Identificare, pianificare e applicare le PTF (product temporary fix) dell'offerta acquistata, le patch e gli aggiornamenti correttivi relativi alla sicurezza.
- c. gestire i backup del file system e dei database utilizzando la soluzione IBM Spectrum Protect acquistata in bundle ed implementata.
  - eseguire il ripristino dai backup in base alle esigenze, non oltre la frequenza giornaliera.
- d. Revisione periodica delle regole del firewall:
  - revisione e reportistica pianificata di ciò che è accessibile dalla rete e come.

Ulteriori attività, i servizi di implementazione, configurazione e integrazione della soluzione personalizzata sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

Questo servizio in abbonamento viene acquistato con cadenza mensile e scade come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente.

## 1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Gold-level Managed Services

I Gold level Managed Services sono disponibili nelle seguenti configurazioni

- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Small, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Medium, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud Premium, Large, Gold Level Managed Services
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Small, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Medium, Gold Level Managed Service
- IBM Master Data Management on Cloud with High Availability, Large, Gold Level Managed Service

La consulenza remota mensile per le attività operative e di manutenzione include:

- a. gestione del successo del Cliente:  
punto di contatto dedicato allineato per il coordinamento, al fine di supportare il successo del Cliente.
- b. Applicazione patch:
  - Identificare, pianificare e applicare le patch relative alla sicurezza del sistema operativo.
  - Identificare, pianificare e applicare l'installazione DBMS degli aggiornamenti correttivi e le patch relative alla sicurezza.
  - Identificare, pianificare e applicare le PTF (product temporary fix) dell'offerta acquistata, le patch e gli aggiornamenti correttivi relativi alla sicurezza.
- c. gestire i backup del file system e dei database utilizzando la soluzione IBM Spectrum Protect acquistata in bundle ed implementata.
- d. Revisione periodica delle regole del firewall:  
revisione e reportistica pianificata di ciò che è accessibile dalla rete e come.
- e. Monitoraggio ventiquattrore su ventiquattro e risposta agli incidenti:
  - Installare l'agente di monitoraggio IBM. Confermare che gli avvisi vengono generati e comunicati.
  - Aprire le richieste di supporto dell'offerta di prodotti IBM per conto del Cliente, se necessario, in base agli avvisi.
  - Report sullo stato fino alla chiusura.
  - Coordinare lo sviluppo di proposte per i servizi aggiuntivi IBM, se necessario, per integrare la risoluzione del Cliente e di terzi dei problemi relativi all'implementazione/configurazione.
- f. Manutenzione del Database MDM fornito:
  - Monitorare, fornire avvisi ed eseguire le azioni correttive per lo spazio DBMS ed i log delle transazioni.
  - Eseguire servizi di capacità e di valutazione delle prestazioni, compreso il monitoraggio delle risorse fisiche per supportare la pianificazione del Cliente in relazione agli obiettivi delle prestazioni e di crescita.
  - Eliminare o archiviare i file non necessari.

Ulteriori attività, i servizi di implementazione, configurazione e integrazione della soluzione personalizzata sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

Questo servizio in abbonamento viene acquistato con cadenza mensile e scade come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente.

## 1.3 Servizi di Setup

I servizi di setup possono essere acquistati per assistere il Cliente durante l'installazione iniziale dell'offerta base.

### 1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Jump Start

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per le attività di avvio, inclusi:

- a. assistenza con i casi di utilizzo;
- b. addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema;
- c. assistenza guidata e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida in relazione al caricamento iniziale dei dati; e
- d. altri argomenti di interesse relativi all'amministrazione ed alla configurazione (nell'insieme "attività di avvio").

Questo servizio fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### 1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Accelerator

Questo servizio fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per le attività di erogazione, inclusi:

- a. assistenza per i casi di utilizzo, inclusi quelli relativi al movimento dei dati per supportarli in un determinato momento, in un'unica volta;
- b. addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema;
- c. assistenza guidata e consigli sulla preparazione, esecuzione e convalida in relazione al caricamento iniziale dei dati (incluso il setup di ambienti di origine e di destinazione ed il movimento dei dati, come definito nel caso di utilizzo relativo al movimento dei dati); e
- d. altri argomenti di interesse relativi all'amministrazione ed alla configurazione (nell'insieme "Attività").

Questo servizio fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a seconda di quale momento si verifichi prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

## 2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o Data Sheet) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative e gli usi locali, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire gli impegni esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori impegni. Nessuna modifica di una o più Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza del Servizio Cloud.

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

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=FE3BF3202CC511E6BB9940A4D7191A34>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accetta la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi

Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici DPA si applicano e completano l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA.

### **3. Obiettivo del Livello di Servizio ("Service Level Objective" – SLO)**

IBM fornisce i seguenti service level objective ("SLO") per il Servizio Cloud:

- 99,9% di disponibilità ad esclusione delle finestre di manutenzione programmate

Gli obiettivi del livello di servizio (SLO) rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti, o altri rimedi disponibili per il Cliente nell'eventualità in cui IBM non rispetti lo SLO.

### **4. Supporto tecnico**

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite il portale di supporto IBM Cloud a cui è possibile accedere dalla pagina: <https://ibm.biz/bluemixsupport>. Il Cliente può selezionare l'opzione "Technical Support", e quindi l'opzione "Data & Analytics". È necessario riportare nel modulo tutti i dettagli pertinenti ed inviare il ticket. 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.

#### **5.2 Corrispettivi di Setup**

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

#### **5.3 Frequenza della fatturazione**

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

### **6. Opzioni di Durata e Rinnovo**

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso con preavviso di almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## **7. Ulteriori condizioni**

### **7.1 Disposizioni Generali**

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

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, sistemi di guida automatica, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività in cui un errore del Servizio Cloud potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni personali.

### **7.2 Limitazione di Non-Produzione**

Se per il Servizio Cloud è specificato "Non-Produzione", il Servizio Cloud può essere utilizzato solo come parte dell'ambiente di sviluppo e test del Cliente per le attività interne di non-produzione incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, staging, 'quality assurance' e/o implementazioni addizionali o estensioni per il Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità.

### **7.3 Vincoli e Limitazioni relative all'Uso**

Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare IBM WebSphere eXtreme Scale.

#### **7.3.1 Business Process Manager**

Le offerte Master Data Management on Cloud includono le applicazioni Business Process Manager. L'uso di IBM Process Server, IBM Process Center e IBM Process Designer incluso nel Servizio Cloud è limitato solo alla Governance dei Dati Master e ai Processi di Amministrazione. La Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione creano, leggono, aggiornano ed eliminano i dati per migliorarne la qualità di utilizzo da parte di applicazioni o processi esterni. La Governance dei Dati Master e i Processi di Amministrazione possono accedere ad ulteriori dati contestuali di altri sistemi da visualizzare nel formato in sola lettura all'interno del contesto di una decisione del Processo di Amministrazione di Dati Master. La Governance dei Dati Master e il Processo di Amministrazione possono trasmettere ad altri sistemi solo le decisioni di qualità dei dati master, allo scopo di sincronizzare i dati master.

#### **7.3.2 Rational Application Developer**

Le offerte Master Data Management on Cloud includono Rapid Application Developer, l'Uso di IBM Rational Application Developer for WebSphere Software è limitato ad ospitare Master Data Management Workbench e personalizzare i runtime inclusi nel Servizio Cloud.

#### **7.3.3 Information Server**

Le offerte Master Data Management on Cloud includono Information Server. L'uso di Information Server nel Servizio Cloud è limitato al supporto dei processi Master Data Management e dei relativi dati di Master Data Management.

#### **7.3.4 IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager), fornito per i servizio Premium e High Availability**

Le versioni Premium e High Availability di questo Servizio Cloud includono funzionalità di IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager) che possono essere utilizzate dal Cliente solo durante l'utilizzo del Servizio Cloud e non possono essere utilizzate per nessun altro scopo.

### **7.4 Obblighi del Cliente per Master Data Management on Cloud**

Il Cliente ha l'obbligo di installare tempestivamente le patch per il Servizio Cloud, il Sistema Operativo e altro software per evitare difetti, problemi di sicurezza e tenere aggiornate le nuove funzionalità.

IBM potrebbe richiedere al Cliente di installare tempestivamente patch di sicurezza critiche al fine di evitare un impatto non solo sul Cliente ma anche su altri Clienti. Il mancato adempimento di tale installazione potrebbe comportare la sospensione del Servizio Cloud del Cliente.

Il Cliente può installare pacchetti di terzi aggiuntivi da utilizzare con il Servizio Cloud. IBM non ha alcun obbligo riguardo al supporto di tali pacchetti e non ha alcuna responsabilità del relativo impatto sulle prestazioni del Servizio Cloud (ad esempio, su Master Data Management on Cloud, sul sistema operativo o sulla piattaforma hardware nel loro insieme) derivante da tali pacchetti aggiuntivi.

Il Cliente è responsabile di eseguire il backup della soluzione.

Il Cliente è responsabile di eseguire il monitoraggio e il ripristino della soluzione.

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: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali", "Vincoli e Limitazioni relative all'Uso", "Obblighi del Cliente per Master Data Management on Cloud".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: