

IBM App Connect Professional

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 e la PoE applicabile (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

IBM App Connect Professional on Cloud è una piattaforma multi-tenant, basata su cloud che fornisce strumenti e risorse per integrare le applicazioni sul cloud e in sede. I Clienti possono scegliere qualsiasi applicazione supportata sul cloud e in sede. I Clienti hanno le tre seguenti opzioni per sottoscrivere l'abbonamento di questo Servizio Cloud.

a. IBM App Connect Professional on Cloud Livello 1, Livello 2 e Livello 3 and Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud è disponibile con una scelta di tre dimensioni predefinite dell'Istanza. Queste dimensioni dell'Istanza vengono differenziate in base al numero di Azioni consentite e alla durata totale dell'esecuzione del carico di lavoro in ore, al mese.

Servizio Cloud	Azioni al mese	Ore del carico di lavoro al mese
App Connect Professional on Cloud Level 1	20.000 azioni	100 ore
App Connect Professional on Cloud Level 2	50.000 azioni	250 ore
App Connect Professional on Cloud Level 3	100.000 azioni	500 ore

Ciascun Livello fornisce ai Clienti l'accesso alla funzionalità completa della piattaforma, agli strumenti per configurare, eseguire e gestire l'integrazione delle applicazioni, la connettività alle applicazioni supportate su cloud e in sede, la connettività illimitata degli endpoint e utenti illimitati. Ciascun Livello limita il numero totale di Azioni al mese o il numero di Ore di utilizzo consentito al mese, cumulative su tutti gli ambienti del Cliente.

Quando il Cliente acquista il Servizio Cloud, il Cliente può acquisire i Livelli in multipli, in qualsiasi combinazione per coprire la capacità richiesta. Il Cliente può anche opzionalmente acquistare ulteriori Azioni e ore utilizzando l'offerta del componente aggiuntivo opzionale descritta di seguito. Se l'utilizzo da parte del Cliente in un determinato mese è superiore alla capacità autorizzata per un Livello autorizzato o un aggregato di Livelli, al Cliente sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS è un'offerta in abbonamento del Servizio Cloud basata sull'acquisizione delle titolarità Processore Core Virtuale che consentono al Cliente di acquistare le titolarità per i runtime dedicati. Questa Istanza dedicata fornisce al Cliente l'accesso alla funzionalità completa della piattaforma, agli strumenti per configurare, eseguire e gestire l'integrazione delle applicazioni, la connettività alle applicazioni supportate su cloud e in sede, la connettività illimitata degli endpoint e utenti illimitati. Per l'utilizzo della capacità dedicata, il Cliente sarà tenuto ad acquistare un numero minimo prescritto di core virtuali.

Questo Servizio Cloud include anche la titolarità per IBM App Connect Personal. IBM App Connect Personal è un servizio multi-tenant basato su cloud che consente agli utenti di creare semplici flussi di integrazione tra le applicazioni. Le Azioni utilizzate su IBM App Connect Personal saranno calcolate nel conteggio cumulativo di Azioni al mese.

c. IBM App Connect Professional Hybrid Entitlement

La titolarità per l'offerta IBM App Connect Professional Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud tramite il cloud o di installare il software in sede (ad esempio, "Programma IBM"). Il Programma IBM incluso in questa titolarità è IBM App Connect Professional.

Il Cliente potrà utilizzare il Programma IBM e accedere al supporto tecnico e agli aggiornamenti del Programma IBM fintantoché il Cliente continuerà a sottoscrivere l'abbonamento al Servizio Cloud.

1.1 Servizi Opzionali

IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

Questo Servizio Cloud fornisce al Cliente la possibilità di usare Azioni supplementari al mese oltre il limite di Azioni specificato in ciascun Livello. Ciascuna titolarità per l'Istanza fornisce al Cliente 1000 Azioni aggiuntive e 5 ore di carichi di lavoro da utilizzare.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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.

Il Cliente è responsabile di fornire una connessione protetta al punto di accesso del Servizio Cloud fornito da IBM. Le informazioni sulla connessione protetta della sede e degli end point cloud con il Servizio Cloud sono disponibili nella documentazione del prodotto. I clienti dovranno riesaminare ed attenersi alle procedure consigliate quando imposteranno la connettività.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali 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 Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può fare una valutazione riguardo all'idoneità dei Servizi Cloud o delle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield di IBM quando il Cliente sceglie di ospitare il contenuto negli Stati Uniti 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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 5 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

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)
< 99,5%	2%
<99,0%	5%

* 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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	

3.3 Esclusioni degli SLA

I flussi di azioni del trigger di App Connect sviluppati in App Connector Designer non sono coperti dal presente SLA.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online 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.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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 (una) ora
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per 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. **Processore Core Virtuale** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Server Fisico è costituito da un computer comprensivo di unità di elaborazione, memoria e funzionalità di input/output che esegue procedure, comandi o applicazioni richiesti per uno o più utenti o dispositivi client. Quando vengono utilizzati i rack, i blade enclosure o altre apparecchiature analoghe, ciascun dispositivo fisico separabile (ad esempio, un dispositivo blade o montato su rack) dotato dei componenti richiesti, è considerato esso stesso un Server Fisico separato. Un Server Virtuale è un computer virtuale creato dal partizionamento delle risorse disponibili su un Server Fisico o su un Server Fisico non partizionato. Un Processore Core (di solito denominato processore o CPU) è un'unità funzionale all'interno di un dispositivo di elaborazione che interpreta ed esegue le istruzioni. Un Processore Core consiste di almeno un'unità di controllo delle istruzioni e di una o più unità logiche o aritmetiche. Un Processore Core Virtuale è un Processore Core in un Server Fisico non partizionato o un core virtuale assegnato ad un Server Virtuale. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Processore Core Virtuale reso disponibile per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. **Elemento** – è un'unità di misura in base a cui vengono addebitate le eccedenze del Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o relativo all'uso del Servizio Cloud. Per questo Servizio Cloud, un Elemento è un'Azione. Un'Azione è la chiamata di un Flusso per conto del Cliente, che può essere richiamato direttamente dal Cliente o eseguito automaticamente in risposta ad un evento di attivazione. Ogni volta che viene eseguito un Flusso viene calcolato come un'Azione. Solo i Flussi in esecuzione vengono calcolati come Azioni; se i Flussi sono stati solo implementati senza essere eseguiti, le Azioni non vengono calcolate. Ad esempio, se un Flusso va da un Punto A ad un Punto B, questo Flusso viene calcolato come 1 Azione ogni volta che viene chiamato. I corrispettivi di sovrapprezzo degli elementi saranno valutati per ciascuna Azione che supera l'utilizzo autorizzato del Cliente in base all'offerta per cui il Cliente ha sottoscritto l'abbonamento.

5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo da parte del Cliente del Servizio Cloud, durante il periodo di misurazione, supera la titolarità indicata nella PoE o come definito nella configurazione selezionata dal Cliente, al Cliente sarà fatturato un sovrapprezzo con cadenza mensile, come stabilito 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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

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

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

7. Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento del Servizio Cloud.

- a. L'offerta Secure Connector è un componente opzionale che fornisce la sicurezza per quanto riguarda il trasferimento di dati tra la piattaforma il Servizio Cloud e un endpoint ubicato dietro un firewall.
- b. L'offerta Integration Studio è un componente opzionale che consente a un utente di progettare ed eseguire il test dei progetti di integrazione offline e quindi pubblicarli all'interno del Servizio Cloud.

8. Ulteriori condizioni

8.1 Disposizioni generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dell'offerta del Servizio Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

8.2 Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di terzi

Il Servizio Cloud può contenere link o può essere utilizzato per accedere ai servizi di dati di terze parti, ai database, ai servizi web, al software o ad altro contenuto di terze parti (complessivamente, "contenuto"). L'accesso a questo contenuto viene fornito nello "STATO IN CUI SI TROVA" NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE dei DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHÉ QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE, ESPRESSA O IMPLICITA, DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDEROGABILI DI LEGGE. Le terze parti interessate possono in qualsiasi momento e a loro sola descrizione revocare l'accesso. Al Cliente potrà essere richiesto di stipulare accordi separati con terze parti per l'accesso o l'utilizzo di tale contenuto. IBM non è parte contraente in tali accordi separati ma il Cliente autorizza IBM a fornire tale accesso come parte del Servizio Cloud. In quanto condizione esplicita del presente Accordo, il Cliente accetta di ottemperare alle condizioni di tali accordi separati. Alcune applicazioni end point potrebbero essere soggette a limitazioni di utilizzo imposte dal fornitore dell'applicazione. Ciò potrebbe comportare un numero inferiore di chiamate autorizzate ad un'applicazione rispetto al relativo limite mensile del Servizio Cloud.

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: