

### IBM Supply Chain Business Network

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 Supply Chain Business Network è una soluzione di "integration-as-a-service" e "business-to-business" (B2B) basata sul cloud, che fornisce servizi di connettività e collaborazione tra il Cliente ed i suoi partner commerciali. I partner commerciali del Cliente sono entità aziendali con cui il Cliente intrattiene rapporti commerciali. Il Servizio Cloud offre visibilità e controllo sui processi aziendali condivisi con società esterne e può fornire supporto di 'onboarding' e alle community per i partner commerciali del Cliente.

Il Servizio Cloud consente al Cliente ed ai suoi partner commerciali di trasmettere a IBM dati che possono essere trasformati da un formato di un documento commerciale in un altro, in base alle regole aziendali fornite dal Cliente, e, a loro volta, possono essere inoltrati ai partner commerciali del Cliente tramite connessioni dirette con IBM o utilizzando i servizi di interconnessione. I documenti elettronici del Cliente possono seguire gli standard tradizionali Electronic Data Interchange ("EDI"), gli standard basati su XML o gli standard e formati proprietari. Il Servizio Cloud include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il trasferimento dati, la copia per conoscenza (carbon copy), la conversione del delimitatore e la riduzione di documenti (Document Clipping).

Il Servizio Cloud utilizza le interconnessioni attraverso uno o più gateway o reti forniti da terzi ("Servizi di interconnessione" e ciascuna terza parte come "Provider di Interconnessione") per consentire al Cliente di inviare a, e ricevere da altre reti pubbliche e private che i partner commerciali del Cliente utilizzano.

IBM stabilirà l'infrastruttura hardware, software e delle comunicazioni per il Servizio Cloud. Il Cliente e IBM hanno la responsabilità del controllo accessi del punto di ingresso delle rispettive reti, dei firewall, della sicurezza dell'utente e dell'hardware. Come parte integrante del presente Servizio Cloud, IBM implementerà la connettività tra il Cliente ed IBM e collaborerà con il Cliente durante il test congiunto della connettività tra il Cliente ed IBM.

#### 1.1 Abbonamenti Base

##### a. IBM Supply Chain Business Network-Essentials Edition

Questo Servizio Cloud fornisce la connettività sicura per lo scambio di documenti EDI e non EDI con la community commerciale del Cliente. Include la visibilità del tracciamento dei documenti, nonché i dashboard analitici e le tendenze. L'instradamento dinamico consente al Cliente di eseguire lo scambio con qualsiasi entità già presente nella rete IBM senza ulteriore configurazione. Il Cliente può configurare nuovi partner che usano i servizi di terzi, sulla rete IBM, a condizione che IBM abbia un accordo di interconnessione attivo con i relativi fornitori. La configurazione iniziale del Cliente per collegarsi al Servizio Cloud è inclusa (la VPN gestita congiuntamente comporta un corrispettivo mensile per il servizio). Il Cliente deve acquistare le titolarità Documento o Kilo Character per questo Servizio Cloud.

##### b. IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition

Questo Servizio Cloud automatizza la trasformazione di documenti aziendali in diversi formati di dati utilizzando metodologie basate sulle regole aziendali fornite dal Cliente e lo scambio da e verso qualsiasi partner commerciale, in conformità con le istruzioni del Cliente. Questa edizione è per i Clienti che richiedono un certo livello di mappatura e trasformazione dati per soddisfare le esigenze dei rispettivi partner commerciali in aggiunta all'instradamento dei dati. Include visibilità inflight, dashboard analitici e tendenze, così come le informazioni sulle transazioni aziendali con le funzionalità cognitive. Il/i setup di configurazione iniziale del Cliente per collegarsi al Servizio Cloud è/sono incluso/i (la VPN gestita congiuntamente comporta un corrispettivo mensile per il servizio). Il Cliente deve acquistare le titolarità Documento o Kilo Character per questo Servizio Cloud. Il Cliente deve acquistare le titolarità per la mappa specificata nella presente Descrizione dei Servizi, il setup e il supporto di un partner commerciale, come descritto di seguito:

- (1) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service  
Questo servizio comprende la configurazione e il test di una delle connessioni del partner commerciale del Cliente al Servizio Cloud.

- (2) IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition-Support  
Questo servizio fornisce i team del supporto tecnico del Cliente e di supporto del Servizio Cloud per l'assegnazione di priorità alle richieste di modifica e miglioramento della mappa, risolvere problemi di comunicazione e delle configurazioni dei partner commerciali.

c. IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition

Questo Servizio Cloud include tutte le funzionalità di IBM Supply Chain Business Network Standard Edition con l'aggiunta di supporto personalizzato e la gestione dei programmi. IBM assegnerà un responsabile del successo del cliente dedicato affinché agisca come unico focal point, esegua richieste e revisioni aziendali periodiche e consigli il Cliente su come utilizzare al meglio le funzionalità di integrazione del Servizio Cloud.

Il/i setup di configurazione iniziale del Cliente per collegarsi al Servizio Cloud è/sono inclusi. Il Cliente deve acquistare le titolarità Documento o Kilo Character per questo Servizio Cloud. Il Cliente deve acquistare le titolarità per la mappa specificata nella presente Descrizione dei Servizi, il setup di un partner commerciale e di un servizio di supporto, come descritto di seguito:

- (1) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Trading Partner Setup Remotely Delivered Service

Questo servizio comprende la configurazione e il test di una delle connessioni del partner commerciale del Cliente al Servizio Cloud.

- (2) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 1 Support

Questo servizio fornisce il supporto tecnico e il supporto del Servizio Cloud per l'assegnazione di priorità delle richieste di modifica e miglioramento della mappa, il supporto personalizzato e la gestione del programma per il Cliente la cui community di partner commerciali rappresenta i clienti principali del Cliente. Il Cliente manterrà il supporto di primo livello per la community di partner commerciali e IBM fornirà supporto al Cliente.

- (3) IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Tier 2 Support

Questo servizio fornisce il supporto tecnico e il supporto del Servizio Cloud per l'assegnazione di priorità delle richieste di modifica e miglioramento della mappa, il supporto personalizzato e la gestione del programma per il Cliente la cui community di partner commerciali rappresenta i fornitori principali del Cliente. Il Cliente manterrà il supporto di primo livello per la community di partner commerciali e IBM fornirà supporto al Cliente.

- (4) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Premium Edition Trading Partner Support

Questo servizio fornisce il supporto tecnico e l'assistenza clienti al Cliente e alla community di partner commerciali del Cliente. IBM gestirà i problemi tecnici e tutte le preoccupazioni aziendali saranno portate all'attenzione del Cliente per la risoluzione. IBM fornirà alla community di partner commerciali del Cliente canali di comunicazione appropriati al fine di contattare IBM per il supporto.

### 1.1.1 Ulteriori Servizi di Base

- IBM Supply Chain Business Network-Base-Labor-Map Setup-Map Remotely Delivered Service  
Questo servizio è costituito da: analisi dei requisiti tecnici, sviluppo della Specifica dei Requisiti di Mappatura (Map Requirement Specification), esecuzione dello sviluppo della mappa, test delle unità e distribuzione nella produzione di una mappa. Il Cliente deve acquistare le titolarità per i servizi mappa per IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition e IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition:

## 1.2 Servizi Opzionali

### 1.2.1 Servizi Opzionali dell'Abbonamento di Base

I seguenti servizi facoltativi sono disponibili con qualsiasi edizione dell'abbonamento di base selezionata:

- a. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Direct Connection Setup Remotely Delivered Service

Questo servizio fornisce il servizio di configurazione per la connessione diretta di un partner commerciale tramite un protocollo supportato.

- b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN Setup-Connection Remotely Delivered Service

Questo servizio fornisce un servizio di configurazione per collegare il Servizio Cloud tramite la connessione VPN del Cliente. Non è disponibile in tutte le regioni.

- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Co-managed VPN-Connection

Questo servizio è composto dalla manutenzione continua di una connessione VPN gestita congiuntamente, configurata per il Servizio Cloud tramite la connessione VPN del Cliente.

- d. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Archive Service

Questo Servizio service fornisce l'archiviazione elettronica di lungo periodo delle fatture elettroniche e dei documenti correlati, elaborati tramite il Servizio Cloud (fino a 11 anni) in base ai requisiti della giurisdizione locale. L'archivio consente al Cliente o a un revisore fiscale di ricercare, visualizzare e documentare le fatture elettroniche archiviate e a verificarne l'integrità e l'autenticità. Il Servizio Cloud non è progettato per soddisfare la normativa per l'archiviazione o la verifica della fatturazione elettronica riguardante le fatture immobiliari, le fatture appartenenti a una contabilità/anno fiscale superiore a dodici (12) mesi, la sospensione o la proroga del periodo di archiviazione o di misure normative speciali, l'archiviazione di dichiarazioni dei redditi in ritardo, registrazioni contabili in ritardo che portano a periodi prolungati di archiviazione o regole industriali o di settore specifiche.

- (1) Questo Servizio Cloud incorpora la GUI del servizio di archiviazione che consente a un utente finale di eseguire la ricerca e accedere ai propri documenti archiviati. La fattura individuata può essere scaricata su disco o essere sottoposta a revisione (se applicabile) tramite l'avvio della pagina web del servizio di audit. Le fatture sono conservate in base ai requisiti della giurisdizione locale.

- (2) Il Servizio Cloud fornisce la GUI del servizio di audit in cui possono essere caricate le fatture elettroniche. La pagina web del servizio di audit interagisce con il Servizio di Archiviazione accettando le richieste di audit della pagina web del servizio di archiviazione, nonché le richieste dirette attraverso l'uso del riferimento della fattura. Il risultato della verifica viene presentato su un'interfaccia utente grafica. La pagina web di verifica visualizza le informazioni di autenticità in termini di convalida dei certificati; viene mostrato anche lo stato di integrità della firma della fattura elettronica. In aggiunta a questo, è possibile elencare i dettagli dei certificati della firma e della registrazione data/ora. È possibile accedere e riesaminare le policy del certificato, nonché le policy di firma e convalida della firma cliccando sui link trasversali. Le fatture cui sono stati applicati i formati di firma ETSI CAdES-A e XAdES-A, sia nei moduli singoli che multipli, possono essere riconvalidate dalla pagina web del servizio di audit.

- e. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Signature Service

Questo servizio viene utilizzato dai fornitori e fornisce la firma elettronica di una fattura dove le fatture sono firmate elettronicamente dal venditore utilizzando diverse tipologie di firma. Il servizio di firma include le funzionalità per le firme registrazione data-ora in base alla policy registrazione data-ora impostata dal Cliente. Le registrazioni data e ora vengono aggiunte a CAdES-T/A, XAdES/T/A e PAdES-EPES/LTV, e sono progettate in conformità con il formato TimeStamp Token come definito nello standard RFC3161. I TimeStamp Tokens sono, se non si applicano ulteriori requisiti, creati da Time Stamping Authority ("TSA") che fa parte di TrustWeaver-Signing™. Servizio fornitori: firma, convalida, registrazione data/ora, pacchetto – supporto per le firme elettroniche (in termini europei: advanced) basato su software e una varietà di firme elettroniche basate sull'hardware (in termini europei: qualified).

- f. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Validation Service  
Questo servizio viene utilizzato dagli acquirenti e convalida le firme elettroniche con la registrazione data/ora sulle fatture firmate in conformità con i requisiti specifici del paese.
- g. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-eInvoicing Asynch API for Clearance Countries  
Il servizio fornisce l'autorizzazione in tempo reale di un'istituzione fiscale dello stato o del fornitore accreditato di un settore privato di una fattura firmata che deve essere effettuata prima che una fattura venga considerata emessa. Il presente Servizio Cloud include anche la registrazione in tempo reale della fattura con le autorità fiscali.
- h. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service

Questo servizio converte i documenti non elettronici in entrata autorizzati dall'utente in un formato di transazione scelto dal Cliente. Le tipologie di documenti in entrata sono vincolate all'ordine di acquisto, alla conferma dell'ordine di acquisto e alle fatture. Ulteriori tipologie di documenti, nella misura in cui tali tipi di documenti possono essere elaborati dal Servizio Cloud, saranno elaborati in base alle condizioni dell'Allegato (SOW) o altro Documento d'Ordine tra le parti. Il Servizio Cloud include l'elaborazione di tipi di documenti autorizzati, lunghi fino a fino a tre pagine. I documenti convertiti vengono consegnati al Cliente tramite il Servizio Cloud.

- Il Cliente deve ottenere titolarità sufficienti a coprire 1000 Documenti o più che saranno elaborati dal servizio.
- Un portale di eccezioni consente a un partner commerciale autorizzato di accedere a una coda di eccezioni, risolvere i problemi di un documento inviato e riportare il documento nel Servizio Cloud.

Il Cliente deve acquistare le titolarità anche per:

- (1) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Set Up

Questo servizio di setup in un'unica soluzione per la creazione di flussi e regole aziendali allo scopo di scambiare e convertire documenti di commercio elettronico.

- (2) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service

Questo servizio fornisce:

- (a) manutenzione del Servizio Cloud – mantenimento generale del portale web, aggiornamenti correttivi minori di bug e modifiche riguardanti l'aspetto, ottimizzazione del browser web (tutti i browser supportati e la maggior parte delle nuove versioni), ottimizzazione della ricerca di database, strumenti di manutenzione o di reportistica e manutenzione dei server; e
- (b) Archiviazione immagini – fornisce i dati sul portale che include documenti in arrivo, dati acquisiti, transazioni mappate cronologia delle transazioni di ciascun processo di transazione. Ciò può includere i messaggi di errore rilevati e i report generati sul portale web.

- i. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service Expedited Service

Questo servizio converte i documenti non elettronici in entrata autorizzati dall'utente in un formato di transazione scelto dal Cliente. Le tipologie di documenti in entrata sono vincolate all'ordine di acquisto, alla conferma dell'ordine di acquisto e alle fatture. Ulteriori tipologie di documenti, nella misura in cui tali tipi di documenti possono essere elaborati dal Servizio Cloud, saranno elaborati in base alle condizioni dell'Allegato (SOW) o altro Documento d'Ordine tra le parti. Il Servizio Cloud include l'elaborazione di tipi di documenti autorizzati, lunghi fino a fino a tre pagine. I documenti convertiti vengono consegnati al Cliente tramite il Servizio Cloud in meno di 30 minuti.

- Il Cliente deve ottenere titolarità sufficienti a coprire 1000 Documenti o più che saranno elaborati dal servizio.
- Un portale di eccezioni consente a un partner commerciale autorizzato di accedere a una coda di eccezioni, risolvere i problemi di un documento inviato e riportare il documento nel Servizio Cloud.

Il Cliente deve acquistare le titolarità anche per:

- (1) IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-Document Conversion Expedited Service-Set Up

Questo servizio fornisce un'impostazione in un'unica soluzione del servizio ottimizzato di creazione di flussi e regole aziendali allo scopo di scambiare e convertire documenti di commercio elettronico.

(2) **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Function-Documents Conversion Expedited Service**

Questo servizio ottimizzato fornisce:

- (a) manutenzione del Servizio Cloud – mantenimento generale del portale web, aggiornamenti correttivi minori di bug e modifiche riguardanti l'aspetto, ottimizzazione del browser web (tutti i browser supportati e la maggior parte delle nuove versioni), ottimizzazione della ricerca di database, strumenti di manutenzione o di reportistica e manutenzione dei server; e
- (b) Archiviazione immagini – fornisce i dati sul portale che include documenti in arrivo, dati acquisiti, transazioni mappate cronologia delle transazioni di ciascun processo di transazione. Ciò può includere i messaggi di errore rilevati e i report generati sul portale web.

j. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-North America Only Fax Lines**

Questo servizio fornisce la connessione opzionale di una linea di fax Nord-Americana per inviare documenti a mezzo fax da elaborare per il Servizio Cloud.

k. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Service-World Wide Fax Lines**

Questo servizio fornisce la connessione opzionale di una linea di fax World Wide per inviare documenti a mezzo fax da elaborare per il Servizio Cloud.

### 1.2.2 **IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition Optional Service**

- **IBM Supply Chain Business Network-Standard Edition- Additional Trading Partner Setup**

Questo servizio fornisce la configurazione del Cliente per un partner commerciale aggiuntivo.

### 1.2.3 **IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition Optional Service**

- **IBM Supply Chain Business Network-Premium Edition-Additional Trading Partner Setup**

Questo servizio fornisce la configurazione e il setup del Cliente per un nuovo partner commerciale nell'ambiente SCBN per l'instradamento e la visibilità dei dati.

### 1.2.4 **IBM Supply Chain Business Network-Standard and Premium Editions Optional Services**

I seguenti servizi opzionali sono disponibili con le titolarità per IBM Supply Chain Business Network-Standard o Premium Editions:

a. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Trading Partner Capability Survey Remotely Delivered Service**

Questo servizio è costituito dalle attività di sondaggio IBM nei confronti dei partner commerciali del Cliente per determinare le loro funzionalità tecniche.

b. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Connect:Direct Setup Remotely Delivered Service**

Questo servizio è costituito dalla configurazione di Connect:Direct all'interno del Servizio Cloud per essere utilizzata con l'istanza di Connect:Direct del Cliente.

c. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Synchronous Process Services-Thousand Server Calls**

Questo servizio fornisce l'elaborazione in tempo reale di domande e risposte sul sito web, nonché lo scambio sincrono dei Documenti della supply chain, fornendo al Cliente la possibilità di scambiare messaggi in modalità sincrona con i partner commerciali tramite l'ambiente del Servizio Cloud, indipendentemente dalle diverse interfacce dei servizi web.

d. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Process Enrichment Services-Thousand Server Calls**

Questo servizio fornisce la capacità di prendere un flusso di Documenti B2B standard e 'mirare' ad un servizio web per convalidare le informazioni all'interno del Documento commerciale o raccogliere altre informazioni che saranno utilizzate per arricchire il contenuto del Documento commerciale.

- e. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet Trade Partner Relationship Configuration-PIP Remotely Delivered Service  
Questo servizio include la configurazione di un nuovo partner commerciale affinché il Cliente comunichi tramite RosettaNet.
- f. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Labor-RosettaNet Configuration-PIP Remotely Delivered Service  
Questo servizio fornisce al Cliente la configurazione per una connessione RosettaNet per consentirgli di effettuare transazioni con il partner commerciale del Cliente.
- g. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-RosettaNet  
Questo servizio consente al Cliente di scambiare Documenti con i propri partner commerciali utilizzando RNIF 2.0.

### 1.2.5 Servizi 'Pay Per Use' dell'Abbonamento di Base

I seguenti servizi sono disponibili con qualsiasi edizione dell'abbonamento di base

- a. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Trading Partner Direct Connection Setup  
Questo servizio è disponibile in base alla formula 'pay per use' e fornisce il servizio di configurazione per la connessione diretta di un partner commerciale tramite un protocollo supportato.
- b. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Additional Co-managed VPN Setup-Connection  
Questo servizio è disponibile in base alla formula 'pay per use' e fornisce il servizio di configurazione per collegare il Servizio Cloud tramite la connessione VPN del Cliente.
- c. IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Project Extension Fee-Engagement-Pay Per Use Service  
Questo servizio può essere addebitato settimanalmente se ci sono ritardi causati dal Cliente e/o dai partner commerciali del Cliente.
- d. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Oversized Document Surcharge Pay Per Use Service  
Questo servizio è disponibile in base alla formula 'pay per use' e prevede l'elaborazione di documenti superiori a tre pagine in base ad un sovrapprezzo.
- e. IBM Supply Chain Business Network-AddOn Document Conversion Service Rejected Document Pay Per Use Service  
Questo servizio è disponibile in base alla formula 'pay per use' e, in base ad un corrispettivo di rifiuto, qualora il Servizio Cloud riceva documenti errati o incompleti a causa di un errore del Cliente o dei suoi partner commerciali.

### 1.2.6 IBM Supply Chain Business Network-Standard and Premium Editions Pay Per Use Services

- a. IBM Supply Chain Business Network-Base-Labor-Map Setup  
Questo servizio fornito da remoto è disponibile in base alla formula 'pay per use' ed è costituito da: analisi dei requisiti tecnici, sviluppo della Specifica dei Requisiti di Mappatura (Map Requirement Specification), esecuzione dello sviluppo della mappa, test delle unità e distribuzione nella produzione di una mappa.
- b. IBM Supply Chain Business Network-Trading Partner Change  
Questo servizio fornito da remoto è disponibile in base alla formula 'pay per use' e consiste nella modifica di un'unica configurazione di un partner commerciale.
- c. IBM Supply Chain Business Network-Small Map Change  
Questo servizio fornito da remoto è disponibile in base alla formula 'pay per use' e consiste nella modifica di una mappa che coinvolge meno di due partner commerciali, un segmento EDI o APP/XML, modifiche codificate in maniera sicura, modifiche dirette della mappatura o aggiunta di uno o due segmenti.
- d. IBM Supply Chain Business Network-Medium Map Change  
Questo servizio fornito da remoto è disponibile in base alla formula 'pay per use' e consiste nella modifica di una mappa che coinvolge uno o più reparti e uno o più partner commerciali, meno di

cinque segmenti EDI o APP/XML, l'aggiunta di un record completo, modifiche che coinvolgono l'indicizzazione, la maggior parte degli XML o che fanno parte di un flusso con più parti.

- e. **IBM Supply Chain Business Network-Large Map Change**  
Questo servizio fornito da remoto è disponibile in base alla formula 'pay per use' e consiste nella modifica di una mappa che coinvolge uno o più reparti e uno o più partner commerciali, meno di cinque segmenti EDI o APP/XML, modifica formato dello schema APP/XML, SDQ, SORT, loop complesso e/o logica e strutture gerarchiche, aggiunta di indicizzazione/ordinamento.
- f. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Additional Connect:Direct Setup**  
Questo servizio fornito da remoto è disponibile in base alla formula 'pay per use' e fornisce la configurazione di Connect:Direct all'interno del Servizio Cloud per essere utilizzata con l'istanza di Connect:Direct del Cliente.
- g. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Resource-Document Conversion Expedited Service-Oversized Document Surcharge**  
Questo servizio è disponibile in base alla formula 'pay per use' e prevede l'elaborazione di documenti ottimizzati superiori a tre pagine in base ad un sovrapprezzo.
- h. **IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Resource-Document Conversion Expedited Service-Rejected Document**  
Questo servizio è disponibile in base alla formula 'pay per use' e, in base ad un corrispettivo di rifiuto, qualora il Servizio Cloud riceva documenti ottimizzati errati o incompleti a causa di un errore del Cliente o dei suoi partner commerciali.

## 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 delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

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

### **Supply Chain Business Network Essentials Edition**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

### **Supply Chain Business Network Standard & Premium Editions**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

### **E-Invoicing**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3F29C300B93B11E7A5A50513C295686A>

### **Document Conversion Service**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=190B8B20B93D11E7A5A50513C295686A>

## **IBM Digital Analytics**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>

## **IBM Sterling B2B Services Reporting & Analytics**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347832516>

## **IBM Supply Chain Business Network RosettaNet AddOn**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=DEF29410FFE611E78A3D89071F4CC7B0>

## **IBM Watson Customer Experience Analytics**

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=76AC34D029B711E6806270B0E0408E84>

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 al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici del DPA (DPA Exhibit(s)) 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 applichi ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel DPA.

### **2.1 Uso dei Dati**

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 utilizzare il Contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal Contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

### **2.2 Servizio Cloud Fornito da Terze Parti**

Il Servizio Cloud IBM Supply Chain Business Network-Add On-Document Conversion è fornito da un terzo e non rispetta i principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati in relazione a IBM SaaS.

## **3. Service Level Agreement ("SLA")**

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla 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 diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato 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 (Downtime) 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 il contenuto 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 calcolato sulla disponibilità complessiva del Servizio Cloud nel corso di ciascun mese contrattuale, come mostrato nelle tabelle seguenti. Il risarcimento 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)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99%	5%
Inferiore al 95%	10%

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.

#### 3.2.1 Capacità di elaborazione totale del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Esistono due Livelli di Servizio della Capacità di elaborazione totale. Il primo si basa sulla Capacità di elaborazione totale di 30 minuti per il 98% dei Documenti, e il secondo si basa sulla Capacità di elaborazione totale di 60 minuti per il 100% dei Documenti. I Crediti per la Capacità di elaborazione totale per tali Livelli di Servizio della Capacità di elaborazione totale non sono cumulativi; si ha diritto a ricevere un Credito per la Capacità di elaborazione per uno o l'altro Livello per la Capacità di elaborazione totale, ma non per entrambi.

Il primo Livello di Servizio per la Capacità di elaborazione totale raggiunta si calcola come (1) il numero totale di documenti che soddisfano una Capacità di elaborazione totale di 30 minuti divisi per (2) il numero totale di Documenti in base alla Capacità di elaborazione totale, dove la frazione derivante è espressa come percentuale.

Capacità di elaborazione totale ottenuta in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 98%	2%
Inferiore al 97%	5%
Inferiore al 95%	10%

Il secondo Livello di Servizio per la Velocità di trasmissione raggiunto si calcola come (1) il numero totale di documenti che soddisfano una Velocità di trasmissione Totale di 60 minuti diviso per (2) il numero totale di Documenti in base alla Velocità di trasmissione Totale, laddove la frazione derivante è espressa come percentuale.

Capacità di elaborazione totale ottenuta in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 100%	2%
Inferiore al 98%	5%
Inferiore al 95%	10%

#### 3.2.2 Definizioni

- **Credito della Capacità di elaborazione** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Risarcimento convalidata. Il Credito della Capacità di elaborazione sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i corrispettivi di abbonamento al Servizio.
- **Capacità di elaborazione totale** – indica il periodo di tempo trascorso durante il quale IBM riceve un Documento da una Casella di posta del Cliente e IBM invia il Documento ad una Casella di

posta designata di un Partner all'interno della Rete IBM. La Capacità di elaborazione totale è applicabile al Servizio.

### Tempo di risposta dell'Assistenza Clienti in un mese contrattuale

La seguente tabella riepiloga i Livelli di Servizio del supporto tecnico per quest Servizio Cloud.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> 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	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V

Livelli di Servizio del Tempo di risposta dell'Assistenza Clienti in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Inferiore al 95%	2%
Inferiore al 90%	5%

La percentuale del "Livello di Servizio del Tempo di risposta dell'Assistenza Clienti" viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di giorni durante i quali tutti i tempi di risposta vengono soddisfatti per tutti i ticket di assistenza in un Mese Contrattuale, diviso per 30 giorni, con la risultante frazione espressa come percentuale. Notare che il Livello di Servizio del Tempo di risposta dell'Assistenza Clienti sarà calcolato sempre in base a un mese di 30 giorni, indipendentemente dal numero di giorni in un Mese Contrattuale.

\* 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 lo sconto direttamente al Cliente.

### 3.3 Esclusioni

IBM Supply Chain Business Network -AddOn-Document Conversion Cloud Service and IBM Supply Chain Business Network-AddOn-Document Conversion Expedited Cloud Service è escluso dallo SLA.

Se il Cliente richiede un credito di disponibilità, non potrà richiedere un credito SLA per la velocità di trasmissione.

Il risarcimento totale in tutti gli SLA, rispetto ad un mese contrattuale, non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

## 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web [https://www-01.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) fornisce le informazioni di

contatto del supporto tecnico e altre informazioni e procedure. 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:

- a. L'Entity ID Attivo è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno del Servizio Cloud. Un Entity ID è considerato Attivo quando l'entità interagisce con il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID Attivi identificati nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.  
Per lo scopo di questo Servizio Cloud, un Entity ID è considerato un partner commerciale rappresentato da un ID univoco.
- b. "Connessione" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo per il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Connessioni che sono state o vengono realizzate per il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- c. "Documento" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Documento è un volume finito di dati che è inserito all'interno di una intestazione del documento e la documentazione di coda che ne contrassegna l'inizio e la fine o qualsiasi rappresentazione elettronica di un documento fisico. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Documenti elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.  
Per lo scopo di questo Servizio Cloud, la dimensione tipica del documento medio è di 3-5 Kilo Characters; IBM si riserva il diritto di valutare ulteriori corrispettivi per il trattamento dei dati qualora i documenti del Cliente superino intervalli ragionevoli.
- d. Prestazione: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Una Prestazione consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascuna Prestazione.
- e. "Entity ID" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco riferito a qualsiasi ente rappresentato all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Entity ID identificati nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.  
Per lo scopo di questo Servizio Cloud, un Entity ID è considerato un partner commerciale univoco.
- f. "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.
- g. "Kilo Character" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Kilo Character è un migliaio di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Kilo Character elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- h. "Chiamata al Server" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Una Chiamata Server è costituita dai dati inoltrati ed elaborati dal Servizio Cloud in seguito ad un evento aggiunto, avviato da un visitatore tracciato. È necessario ottenere titolarità sufficienti per coprire il numero di Chiamate Server utilizzate durante il periodo di misurazione specificato in una 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 Corrispettivi di sovrapprezzo**

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine nel mese seguente tale eccedenza.

### **5.4 Corrispettivi 'Pay per Use'**

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

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

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dall'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, è necessario che tutti i servizi remoti siano inclusi nel Piano di progetto.

I corrispettivi per i servizi remoti on demand, se ordinati, saranno fatturati in base alla tariffa specificata 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. L'accesso al Servizio Cloud da parte del Cliente sarà considerato fornito e, pertanto, il Cliente sarà obbligato ad iniziare il pagamento in base ai Documenti d'Ordine, nel momento in cui sarà in grado di effettuare la connessione, configurare, personalizzare o eseguire il test del Servizio Cloud. 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 con preavviso di 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 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)**

IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Editions fornisce al Cliente l'opzione di utilizzare il prerequisite software che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisite software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisite software viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili
<ul style="list-style-type: none"> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition</li> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Standard Edition for Non-Production Environment</li> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition</li> <li>● IBM Sterling Connect:Direct Premium Edition for Non-Production Environment</li> </ul>	<p><a href="http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument">http://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument</a></p>

### 7.3 Esclusioni

Le istanze di script personalizzati che eseguono l'elaborazione personalizzata dei dati prima della conversione (in entrata o in uscita) non sono documentate o incluse come parte del Servizio Cloud.

IBM non sarà responsabile di:

- a. errori o malfunzionamenti del software o di apparecchiature del Cliente o di terzi
- b. eventuali inadempimenti da parte del Cliente o di terzi nel trasmettere comunicazioni da o verso il Cliente;
- c. la capacità di credito o di prestazioni di qualsiasi partner commerciale del Cliente;
- d. dati trasmessi impropriamente dal Cliente o dal partner commerciale del Cliente;
- e. i Servizi di Interconnessione (o qualsiasi errore o guasto nei Servizi di Interconnessione) nella misura in cui sono causati dal Provider dei Servizi di Interconnessione del Cliente, dal Cliente, dai partner commerciali del Cliente o da eventi di forza maggiore; o
- f. fornire qualsiasi servizio di migrazione a ritroso se IBM ha interrotto una qualsiasi parte del Servizio Cloud o dell'Accordo.

### 7.4 Project Implementation for IBM Supply Chain Business Network Standard and Premium Editions

IBM fornirà le risorse richieste per pianificare, creare e implementare il Servizio Cloud. Questo include le seguenti fasi:

- a. Fase di progettazione del Servizio, è la progettazione dell'ambiente di business e tecnico. IBM fornirà una verifica dell'attuale ambiente del Cliente e descriverà le fasi di distribuzione, riesaminando la documentazione dell'architettura precedentemente preparata e raccogliendo informazioni per il setup iniziale dei sistemi hardware, le comunicazioni ed i requisiti dei partner commerciali.
- b. La Fase di Provisioning dei Servizi è la migrazione della community di partner commerciali del Cliente esistente (ovvero entity ID e mappe) al Servizio Cloud provvedendo a:
  - (1) implementare la connettività tra il Cliente e IBM;
  - (2) implementare la connettività tra i partner commerciali del Cliente e IBM;
  - (3) effettuare il test della connettività, dell'unità e dell'integrazione in conformità con i piani di test IBM;
  - (4) documentare le specifiche dei requisiti di mappature basate sui requisiti forniti dal cliente e sviluppare le mappe;
  - (5) collaborare con il Cliente per gestire l'implementazione della comunità dei partner commerciali del Cliente; e
  - (6) collaborare con il Cliente per creare il piano di supporto della produzione (solo Premium Edition).
- c. La Fase di Distribuzione è un'unica implementazione del Servizio Cloud durante il quale vengono eseguiti il test, il completamento dell'ambiente di produzione e il passaggio di componenti nella produzione. Il progetto (Progettazione del Servizio e Fase di Provisioning del Servizio combinati) funzionerà in modo contiguo. Le attività di distribuzione possono essere eseguite e l'accesso alle

strutture del Cliente può essere effettuato al di fuori del normale orario di lavoro, come concordato tra il Cliente ed IBM. In caso di ritardi causati dal Cliente e/o dai partner commerciali del Cliente, IBM potrà addebitare un corrispettivo di estensione del progetto e/o iniziare a fatturare i servizi dell'abbonamento.

- d. La "Fase Operativa" è la gestione quotidiana delle operazioni del Servizio Cloud da parte di IBM. IBM farà funzionare e gestirà le strutture che ospitano l'hardware e il software relativo all'infrastruttura di commercio elettronico del Cliente, incluse le apparecchiature, le comunicazioni e le applicazioni in un ambiente sicuro.

Il Cliente sarà responsabile di mantenere la continuità operativa e le aspettative per la community di partner commerciali, per ciò che concerne i periodi di test, le migrazioni e le conversioni.

#### **7.4.1 Project Management**

IBM svilupperà un piano di progetto per il provisioning del Servizio Cloud ("Piano di Progetto") con una pianificazione di alto livello e le fasi della distribuzione durante la fase di Progettazione del Servizio. Tutti i servizi acquistati dovranno essere inclusi nel Piano di Progetto ed assegnati ad una fase di distribuzione.

Il Cliente supporterà gli obiettivi e la pianificazione definite congiuntamente nel Piano di Progetto.

Se, durante il corso delle fasi di Progettazione del Servizio o di Provisioning del Servizio, il Cliente ritenga necessario ritardare le fasi di Progettazione del Servizio o di Provisioning del Servizio e tali ritardi comportino una modifica materiale nella pianificazione o piano di progetto, IBM compirà un ragionevole sforzo per risolvere i ritardi e discuterà le opzioni, se disponibili, per evitare di incorrere in spese aggiuntive. Tali ritardi potrebbero comportare un corrispettivo di estensione del progetto, l'inizio del corrispettivo ricorrente dell'abbonamento e la riassegnazione delle risorse del team di progetto.

#### **7.4.2 Servizi di mappatura**

I servizi di mappatura includono l'analisi, lo sviluppo, il test e l'installazione delle mappe del Servizio Cloud.

IBM:

- a. effettuare il test delle unità, di accettazione e di integrazione in conformità con le procedure di test stabilite.
- b. eseguire l'analisi dei requisiti di mappatura per:
  - (1) documentare la relazione a livello di campo tra i dati di origine e i dati di output nel documento Specifica dei Requisiti di Mappatura;
  - (2) analizzare i requisiti tecnici per lo sviluppo della mappa utilizzando il formato file, la guida all'implementazione e i relativi requisiti aziendali. Per ciascuna combinazione di partner commerciali potrebbe essere necessaria un'analisi separata; e
  - (3) convalidare la Specifica dei Requisiti di Mappatura rispetto ai dati di produzione forniti dal Cliente entro un periodo di tempo reciprocamente concordato (dopo il completamento di ciascuna analisi). Qualsiasi modifica dopo la convalida della Specifica dei Requisiti di Mappatura comporterà i corrispettivi per le modifiche della mappa; e
- c. completare lo sviluppo delle mappe in base alla Specifica dei Requisiti di Mappatura convalidata.

Il Cliente provvederà a:

- a. (inclusi i partner commerciali del Cliente) partecipare al test di integrazione e accettazione;
- b. fornire una documentazione dettagliata per il layout del file dell'applicazione, inclusa la guida per l'implementazione dei partner commerciali o le specifiche dei requisiti per ciascuna combinazione di partner commerciali;
- c. fornire i dati del test (prima e dopo la conversione), in formato elettronico, per ciascun rapporto commerciale specifico:
  - (1) per il test in entrata, IBM utilizzerà i dati di produzione archiviati dalla rete, quando possibile. Per i nuovi partner e le transazioni, il Cliente fornirà i dati del test di esempio richiesti; e
  - (2) per il test in uscita, il Cliente fornirà i dati del test di esempio; e
- d. convalidare la Specifica dei Requisiti di Mappatura.

La mappa è considerata completa dopo l'implementazione nell'ambiente di test del Cliente o dieci (10) giorni lavorativi dopo l'ultimo giorno del periodo di validità concordato (convalida).

### 7.4.3 Servizi di Abilitazione delle Transazioni dei Partner Commerciali

IBM provvederà a:

- a. assistere il Cliente nell'implementazione della community di partner commerciali del Cliente. Questo servizio include il setup, la configurazione e il test dei rapporti del partner commerciale;
- b. utilizzare le informazioni fornite dai partner commerciali del Cliente per impostare in modo appropriato il flusso dei dati; e
- c. inserire il partner commerciale nello stato di produzione.

Il Cliente provvederà a:

- a. fornire i dati del test;
- b. fornire le informazioni del partner commerciale (come, ad esempio, il nome, l'indirizzo, il nome di contatto, l'email, il numero di telefono e del fax, il valore aggiunto del fornitore di servizi, qualifica e ID; e
- c. pianificare il test e l'implementazione dei partner commerciali.

### 7.4.4 Test di Accettazione del Cliente

IBM provvederà a:

- a. partecipare al test di accettazione e integrazione del sistema del Cliente; e
- b. riesaminare e aggiornare la documentazione dei requisiti aziendali esistenti e del piano di supporto della produzione (per Premium Edition) che indichi i processi e le procedure per il supporto come necessario in seguito al test di integrazione e accettazione del sistema.

Il Cliente provvederà a:

- a. essere responsabile di stabilire il processo di test;
- b. pianificare e garantire la partecipazione da parte degli esperti di settore e dei partner commerciali del Cliente al test di accettazione;
- c. completare il test di accettazione dell'utente.

### 7.4.5 Disponibilità della produzione

La Disponibilità della produzione esiste quando la fase di distribuzione è completa, il piano di supporto della produzione è definito (per Premium Edition) e le mappe vengono completate per consentire a un partner commerciale di passare alla produzione.

## 7.5 Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)

Il Servizio Cloud fornisce un punto di accesso PEPPOL e Service Metadata Provider (SMP) che consente agli utenti della rete PEPPOL eDelivery di interagire usando una serie di processi aziendali e standard tecnici comuni.

Il punto di accesso IBM disponibile tramite il Servizio Cloud fornisce la connettività alla rete PEPPOL eDelivery ai Clienti che hanno attivato il Servizio Cloud per PEPPOL. Il punto di accesso IBM è stato stabilito in base all'OpenPEPPOL Transport Infrastructure Agreement (TIA) disponibile alla pagina Web <http://peppol.eu/>. Le informazioni sui contatti dei rappresentanti OpenPEPPOL, responsabili del programma del punto di accesso, si trova sul sito di PEPPOL.

Il Cliente riconosce e accetta che la possibilità di IBM di fornire alcune funzionalità, incluso, senza limitazioni, servire come Punto di Accesso PEPPOL, è soggetta agli accordi con terze parti. Qualora tali terze parti modifichino, sospendano o interrompano il diritto di IBM di fornire tale funzionalità, IBM potrà modificare immediatamente la funzionalità in modo conforme alle istruzioni di terzi o interrompere la funzionalità come parte del Servizio Cloud.

## 7.6 Utente Ospite

L'Utente Ospite è autorizzato ad accedere al Servizio Cloud per scambiare dati con il Cliente o utilizzare il Servizio Cloud per conto del Cliente. Agli Utenti Ospiti può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM per l'accesso e l'utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile degli Utenti Ospiti, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte degli Utenti Ospiti relative al Servizio Cloud, b) spese contratte dall'Utente Ospite, o c) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Ospiti.

## 7.7 Servizi di Interoperabilità

IBM può trasferire o archiviare memorizzare i dati al di fuori del paese in cui il Cliente o i suoi partner sono ubicati, solo allo scopo di fornire il Servizio Cloud o, qualora richiesto dalla legislazione vigente o da procedimenti legali. SALVO QUANTO STABILITO IN UN ACCORDO SEPARATO TRA IL CLIENTE E UN PROVIDER DI INTERCONNESSIONI, IN NESSUN CASO ALCUN PROVIDER DI INTERCONNESSIONI SARÀ RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO CLOUD.

## 7.8 e-Invoicing tramite TrustWeaver

### 7.8.1 Trattamento dei Dati Personali

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera:

Il Cliente accetta che IBM, TrustWeaver e i relativi partner possano trattare il contenuto, inclusi tutti i dati personali, (ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm) entro i confini nazionali dei seguenti paesi: Australia, Brasile, Canada, Cile, Costa Rica, Francia, Germania, India, Irlanda, Messico, Paesi Bassi, Russia, Svezia, Turchia, Regno Unito e Stati Uniti. Il Cliente accetta che IBM possa variare, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura del Servizio Cloud.

Per quanto riguarda il trasferimento di dati personali dell'Area Economica Europea o svizzeri, le parti o le relative consociate possono stipulare separatamente 'EU Model Clause' standard non emendata in conformità alla Decisione della Comunità Europea 2010/87/EU con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali accordi, anche se generata da società consociate, sarà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

### 7.8.2 Autorizzazione

Il Cliente con il presente documento autorizza IBM, i suoi fornitori terzi, TrustWeaver AB o altri fornitori terzi con cui IBM può sottoscrivere contratti, per fornire in parte o in toto il Servizio Cloud (nell'insieme "Responsabili"), per emettere fatture "in nome e per conto di" così come descritto nel presente comma "Autorizzazione", (ove le leggi italiane disciplinano il Servizio Cloud, tutti i riferimenti a "in nome e per conto di" andranno letti come "per conto di"). Questa autorizzazione unilaterale è fatta solo per scopi di conformità con la normativa fiscale. I Responsabili non sono parti di questo Accordo. Questo comma non è rivolto né riguarda i diritti e gli obblighi relativi ad aspetti commerciali o di responsabilità del Servizio Cloud fornito al Cliente. I diritti o obblighi, contenuti in questo comma, in relazione a processi e controlli che il Cliente deve eseguire ai sensi della normativa fiscale applicabile, non sono diversi da quelli esplicitamente menzionati nel presente documento. Salvo dichiarato esplicitamente in questo documento, questo comma non autorizza un Responsabile del Trattamento dei Dati ad agire in nome di o per conto del Cliente. In particolare, il Cliente autorizza i Responsabili del Trattamento dei Dati ad eseguire quanto segue:

- a. I Responsabili del Trattamento dei Dati riceveranno da IBM i dati di fatturazione del Cliente che tuttavia non rappresentano una fattura originale e successivamente sarà applicata una firma elettronica ai dati per inoltrare una fattura elettronica "in nome e per conto" del Cliente. Il Cliente riconosce e accetta esplicitamente che il Responsabile del Trattamento dei Dati applicherà tali firme elettroniche con chiavi private che corrispondono ai certificati rilasciati dai service provider di certificazioni terzi ai Responsabili. Inoltre, il Cliente accetta che IBM possa aggiungere del testo specificando questa relazione con le fatture del Cliente.
- b. I Responsabili del Trattamento dei Dati convalideranno le firme elettroniche sulle fatture elettroniche quando il Cliente tecnicamente richiede la convalida di una firma elettronica. Quando il Cliente agisce come fornitore di beni o servizi per scopi fiscali, il processo di convalida consiste nell'ottenere informazioni sullo stato di revoca dall'autorità di certificazione emettente. Le informazioni sullo stato di revoca sono inviate o in altro modo rese disponibili all'acquirente nella transazione, nel formato concordato, insieme alla fattura elettronica. Quando il Cliente agisce come acquirente di beni o servizi per scopi fiscali, il processo di convalida includerà anche un controllo crittografico della firma elettronica.

Il presente comma, "Autorizzazione", intende rispettare tutti i requisiti, in base alla legge applicabile che disciplina la fatturazione elettronica, relativamente agli accordi tra le parti di fatturazione e i terzi che non sono parte della transazione di vendita sottostante, in particolare per quel che concerne l'emissione delle



fatture elettroniche "in nome e per conto di" parti legalmente obbligate all'emissione della fattura. Tali requisiti includono i requisiti per un "mandato" (Fr: "mandat") in base alla legislazione francese, come anche i concetti equivalenti in altre legislazioni. Se necessario per rispettare i requisiti della legge applicabile, il Cliente accetta di firmare la documentazione aggiuntiva, quali un accordo o un mandato, da parte di un Responsabile che autorizza il Responsabile ad emettere fatture elettroniche "in nome e per conto" del Cliente. Questo comma intende anche rispettare tutti i requisiti, in base alla legge applicabile che disciplina la fatturazione elettronica, in relazione alla convalida esterna delle firme elettroniche e all'emissione in uscita delle fatture. A tal proposito, il Cliente riconosce e accetta:

- a. di rimanere pienamente responsabile verso le autorità fiscali competenti per la fattura e la relativa IVA e per altre implicazioni fiscali. Tra l'altro, il Cliente resta pienamente responsabile per il report e il pagamento, ove applicabile, dell'IVA e di altre imposte applicabili come se la fattura fosse emessa o, quando appropriato, ricevuta direttamente dal Cliente.
- b. Il Cliente accetta di informare IBM di qualsiasi modifica delle informazioni relative al Cliente che possano essere rilevanti per la validità di questo comma o per correggere l'emissione delle Fatture elettroniche del Cliente da parte dei Responsabili.
- c. Il Cliente accetta di prendere tutte le misure necessarie a garantire che i processi di fatturazione elettronica, come anche quelli degli agenti e dei service provider del Cliente correlati, che non sono oggetto di questo comma, di ottemperare a tutti i requisiti legali. In particolare, il Cliente, prima di utilizzare il Servizio Cloud, accetta di garantire di essere in possesso di tutti gli accordi esecutivi in vigore con i Partner correlati laddove gli accordi sono necessari in base alla normativa applicabile. Il Cliente è responsabile di garantire che i Partner siano enti legali validi che rispettino tutti i requisiti delle autorità fiscali nella giurisdizione applicabile, e siano autorizzati a svolgere attività commerciali nella giurisdizione applicabile.
- d. Il Cliente non inoltrerà ad IBM dati su fatture che in base alla normativa applicabile non possono essere utilizzati da un terzo per l'emissione di fatture "in nome e per conto di" fornitori qualora il Cliente funga da fornitore nella transazione.
- e. Il Cliente informerà IBM, entro 48 ore (a meno che la legge applicabile non preveda un periodo inferiore) della fornitura dei dati della fattura ad IBM, qualora il Cliente non abbia ancora ricevuto la sua copia della fattura originale sottoscritta, emessa a proprio nome e per proprio conto o qualora non abbia ancora ottenuto accesso online alla stessa.
- f. Il Cliente informerà IBM, entro 48 ore (a meno che la legge applicabile non preveda un periodo inferiore) della ricezione della fattura emessa in nome e per proprio conto da parte del Responsabile, di apparenti errori nella Fattura elettronica. Se il Cliente non ha identificato errori nella fattura nei limiti di tempo stabiliti, l'emissione della fattura sarà ritenuta valida. Ove possibile in base alla normativa applicabile, il Cliente accetta di non mettere in discussione la valida emissione di una fattura se è ritenuta essere corretta in conformità a quanto detto prima.

Qualora il Cliente o le autorità fiscali qualifichino una fattura, emessa in base a questo comma, come "auto-fatturazione", il Cliente riconosce e accetta che quanto stipulato in base a questo paragrafo b del presente comma si applica equamente alla relazione di auto-fatturazione. Inoltre, il Cliente in qualità di fornitore nella transazione applicabile si conformerà a qualsiasi altro requisito legale applicabile specifico per l'auto-fatturazione in base alla normativa applicabile.

### **7.8.3 Fornitori**

Il Cliente riconosce e accetta che TrustWeaver possa fornire il Servizio Cloud attraverso società controllate, consociate e subfornitori, senza preavviso o approvazione da parte del Cliente.

### **7.8.4 Modifiche Normative**

La totalità o una parte del Servizio Cloud fornito ai Territori Autorizzati dipende dalla disponibilità, dalla gestione delle prestazioni e delle variazioni degli agenti di Stato o di terzi disciplinati dallo Stato. Nella misura in cui tali Servizi Cloud vengono interrotti o diventa impossibile fornirli in seguito alle modifiche nell'ambito della fornitura di servizi obbligatoria, richiesta da tali agenti dello Stato o da terzi disciplinati dallo Stato o all'interno del quadro giuridico che disciplina tali entità, IBM potrà terminare immediatamente la fornitura di tali Servizi Cloud, previa comunicazione scritta al Cliente, senza responsabilità nei confronti del Cliente e il Cliente dovrà pagare i Servizi Cloud forniti fino alla data della cessazione.

## 7.8.5 Responsabilità del Cliente

- a. Requisiti Generali dell'Utente Finale
  - (1) Il Cliente deve fornire a IBM il paese di insediamento dell'utente finale.
  - (2) Comunicare a IBM le password danneggiate dell'utente finale.
  - (3) Nominare un responsabile dell'archiviazione elettronica, ove richiesto dalla legge.
  - (4) Il Cliente, inoltre, riconosce e accetta che gli utenti finali rimarranno responsabili della gestione delle eccezioni alle regole altrimenti applicabili all'archiviazione elettronica delle fatture.
- b. Territori Post Verifica
  - (1) Il Cliente dichiara che i dati inviati al Servizio Cloud sono dati di produzione aziendale autorizzati, preparati dal Cliente o dai suoi partner commerciali allo scopo di essere rilasciati, archiviati e/o verificati come fatture elettroniche.
  - (2) Il Cliente deve inviare solo i codici dei paesi ISO 3166 (due lettere) corrispondenti ai Territori elencati nella documentazione per il Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile della correttezza di questi codici relativi al paese e né IBM né TrustWeaver verificheranno l'esattezza del codice del paese come parte del Servizio Cloud.
  - (3) Il Cliente ha la responsabilità di garantire che i dati inviati al Servizio Cloud siano formattati correttamente e contengano le informazioni richieste per l'erogazione del Servizio Cloud in base alla documentazione del Servizio Cloud. Qualora i dati non siano formattati correttamente o non contengano informazioni complete, i dati saranno rifiutati e restituiti al Cliente affinché vengano corretti.
  - (4) Il Cliente è responsabile dei seguenti aspetti del Servizio Cloud:
    - (a) completezza dell'IVA e correttezza del contenuto delle fatture o di altri dati aziendali, come appropriato;
    - (b) requisiti relativi ai dati della fattura nei sistemi di contabilità, inclusi i requisiti riguardanti la reportistica, la presentazione, la verifica, l'analisi ecc.;
    - (c) determinazione delle competenze giurisdizionali dell'IVA applicabili per le fatture;
    - (d) determinazione del paese dello stabilimento del Cliente;
    - (e) eventuali autorizzazioni o notifiche da parte delle istituzioni appropriate che potrebbero essere richieste;
    - (f) procedure aziendali come, ad esempio, le fatture correttive e le note di credito;
    - (g) requisiti specifici riguardanti l'auto-fatturazione e altre procedure di fatturazione non dirette;
    - (h) qualora i servizi fiscali pertinenti siano forniti per conto di un'altra persona giuridica: l'autorizzazione esecutiva di quest'ultimo soggetto giuridico per tale fornitura di servizi.
- c. Conformità dei Territori
  - (1) Il Cliente è responsabile di garantire la sicurezza e l'integrità delle chiavi di firma prima e durante la consegna, nonché di documentare l'autorizzazione della consegna.
  - (2) Il Cliente è responsabile del monitoraggio delle date di scadenza dei certificati che sono stati caricati sul Servizio e di rinnovare e sostituire i certificati tempestivamente.
  - (3) Il Cliente dichiara di possedere le chiavi e i certificati privati appropriati e che fornirà a IBM informazioni corrette che saranno utilizzate dal Servizio Cloud affinché il Servizio Cloud possa associare la chiave e il certificato corretti ad una persona giuridica che dovrà emettere la fattura.
  - (4) Il Cliente conserverà la documentazione evidenziando la connessione tra la fonte della fattura e la chiave.
  - (5) Per le fatture commerciali in Turchia, il Cliente non dovrà cercare di recuperare la risposta dell'acquirente per più di sette volte in un periodo di 168 ore.
  - (6) Il Cliente dovrà nominare una persona responsabile dell'archiviazione elettronica delle fatture, quando richiesto dalla normativa, ed è responsabile della gestione delle eccezioni alle regole

applicabili all'archiviazione elettronica delle fatture, come stabilito nella documentazione per il Servizio Cloud.

d. Risorse del Cliente

Le Risorse del Cliente richieste da IBM per collegarsi al Servizio Cloud, compreso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il necessario accesso ai sistemi, alle informazioni, al personale e alle risorse del Cliente sono di responsabilità del Cliente.

e. Servizi di Off-boarding (rimozione dei diritti di accesso informatico)

Qualora una qualsiasi parte dell'Accordo termini o scada, eventuali servizi di 'off-boarding' che IBM fornirà saranno indicati in un allegato (SOW) che sarà disciplinato separatamente da un accordo di servizi professionali tra IBM e il Cliente.

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: "Servizi Opzionali dell'Abbonamento di Base", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di disponibilità", "Livelli di Servizio", "3.3 Esclusioni", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "7.3 Esclusioni", "Pan European Public Procurement OnLine (PEPPOL)", "Servizi di Interoperabilità", "Autorizzazione", "Modifiche Normative",

---

Firma e timbro del Cliente

Data: