

IBM Business Automation Content Services on Cloud

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

1. Servizio in Cloud

IBM Business Automation Content Services on Cloud è un servizio cloud completo per la gestione del contenuto, che offre funzionalità di gestione della documentazione, della collaborazione e dell'intero ciclo di vita del contenuto, fornite in un servizio cloud flessibile ed economicamente conveniente per applicazioni nuove ed esistenti.

Le funzionalità del Servizio Cloud includono:

- a. Single sign-on (SSO) SAML – supporta la delega dell'autenticazione dell'utente su Client Identity Provider tramite SAML.
- b. Gestione di utenti e gruppi – fornisce le API REST che consentono ai Clienti di gestire gli utenti ed i gruppi che dispongono di accesso al Servizio Cloud.
- c. Sito Web del Servizio Cloud – fornisce un sito web affinché gli utenti possano accedere agli ambienti operativi e alle funzionalità amministrative per configurare e gestire il Servizio Cloud.
- d. Virtual Private Network (VPN) in uscita – fornisce una singola connessione VPN opzionale, basata su software, per connessioni sicure e criptate in uscita dal Servizio Cloud ai sistemi esterni al Servizio Cloud. Le informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta mediante un ticket di assistenza.
- e. Notifiche tramite email – fornisce una funzione di notifica che comunica agli utenti le informazioni riguardanti l'accesso al Servizio Cloud, le modifiche delle password, oltre a comunicare agli amministratori lo stato del Servizio Cloud e le modifiche pianificate.
- f. Monitoraggio e Ripristino Automatizzati – monitoraggio 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 della disponibilità del Servizio Cloud ed eseguire il ripristino se il servizio non risponde o non è raggiungibile.
- g. Aggiornamenti pianificati dei servizi – Gli aggiornamenti della manutenzione e delle funzionalità per il Servizio Cloud vengono effettuati ogni 30/90 giorni. IBM fornirà agli Amministratori dell'Account un preavviso di due settimane, prima degli aggiornamenti pianificati dei servizi. Per aggiornamenti importanti che riguardano il prodotto principale, IBM si coordinerà con i Clienti per aggiornare un ambiente di non produzione al fine di consentire ai Clienti di eseguire il test della nuova versione prima che l'ambiente di Produzione venga aggiornato. I Clienti sono responsabili del test delle proprie applicazioni nella nuova versione nell'ambiente di non produzione e di fornire a IBM il feedback su eventuali problemi entro 30 giorni.
- h. Amministratore dell'Account – dispone di un accesso utente e password che consente di accedere all'ambiente operativo di cui gestisce l'accesso, nonché di assegnare ed eliminare i ruoli dell'utente. L'accesso come Amministratore dell'Account può essere concesso a più utenti.

Il Servizio Cloud viene offerto in due configurazioni basate sull'acquisto di Utenti Express o Utenti Enterprise e Chiamate API.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express

Questa configurazione si basa sull'acquisto di Utenti Express e Chiamate API. Oltre alle funzioni generali descritte in precedenza, questa configurazione include le seguenti funzionalità specifiche:

- Ambiente Operativo – fornisce un'unica istanza con un singolo ambiente virtuale che può essere utilizzato in ambienti di produzione o di non produzione. Questo ambiente non viene fornito con l'alta disponibilità. La capacità per l'ambiente si basa sul numero di Utenti Express e di Chiamate API acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.

- Disaster Recovery – il Servizio Cloud esegue un backup giornaliero dei dati di produzione e della configurazione che può essere utilizzato per il ripristino automatico del Servizio Cloud. Il backup è criptato e archiviato in una sede di data center diversa nella stessa regione globale.
- Archivi ad oggetti – il Cliente è limitato ad un archivio ad oggetti.
- Storage – il Servizio Cloud fornisce 300 GB di storage del contenuto. Il Cliente potrà aggiungere ulteriore storage con l'opzione di acquisto Additional Storage o Archive Storage.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise

Questa configurazione si basa sull'acquisto di Utenti Enterprise e Chiamate API. Oltre alle funzioni generali descritte in precedenza, questa configurazione include le seguenti funzionalità specifiche:

- Ambiente Operativo – fornisce un'unica istanza con un ambiente di sviluppo, di test e di produzione dedicato con le seguenti caratteristiche:
 - Ambiente di Sviluppo di Non Produzione – un ambiente virtuale senza alta disponibilità per l'utilizzo di non produzione. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Enterprise e Chiamate API acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
 - Ambiente di Test di Non Produzione – un ambiente virtuale senza alta disponibilità per l'utilizzo di non produzione. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Enterprise e Chiamate API acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
 - Ambiente di Produzione – un ambiente virtuale altamente disponibile pronto per la produzione. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Enterprise e Chiamate API acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
- Disaster Recovery – il Servizio Cloud utilizza una combinazione di backup e replica dei dati di produzione e della configurazione in una sede di data center diversa nella stessa regione globale che può essere utilizzata per il ripristino automatico del Servizio Cloud.
- Archivi ad oggetti – Sono supportati più archivi ad oggetti. Può essere richiesto l'acquisto di memoria aggiuntiva se nel Servizio Cloud vengono utilizzati più archivi ad oggetti.
- Storage – Il Servizio Cloud fornisce lo storage di contenuto in base alla quantità totale di titolarità di Utenti Simultanei acquistate. I Clienti possono aggiungere ulteriore storage con l'opzione di acquisto Additional Storage.

Utenti Simultanei Enterprise	Quantità di Storage di Contenuto di Produzione
50 o superiore	500 GB
100 o superiore	TB aggiuntivo
200 o superiore	TB aggiuntivo
300 o superiore	2 TB
400 o superiore	2 TB
500 o superiore	3 TB
1.000 o superiore	3 TB
2.000 o superiore	4 TB
5.000 o superiore	5 TB

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di una connessione VPN basata su software per le comunicazioni in entrata sicure e codificate al Servizio Cloud. Le informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta mediante un ticket di assistenza. Questa funzione è disponibile per la configurazione Express o Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di storage aggiuntivo nel caso in cui i requisiti superino la capacità fornita per la quantità di utenti e chiamate API acquistata. La quantità di storage (incrementi

da 1TB) può essere applicata ad un singolo ambiente o tra più ambienti all'interno dell'istanza del Servizio Cloud. Questa funzione è disponibile per la configurazione Express o Enterprise.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di storage di archiviazione. Lo storage di archiviazione fornisce un'alternativa economicamente conveniente per i dati che richiedono un accesso meno frequente. Questa opzione serve a completare, non sostituire, l'opzione di storage standard destinata allo storage di dati più recenti e ad alto accesso. È possibile acquistare lo storage di archiviazione in incrementi di 1 TB. Questa funzione è disponibile per la configurazione Express o Enterprise.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di memoria aggiuntiva nel caso in cui i requisiti di memoria della soluzione superino la capacità di elaborazione fornita per la quantità di utenti e chiamate API acquistata. Ad esempio, l'implementazione di più applicazioni o l'aumento del numero di archivi ad oggetti può richiedere ulteriore memoria. La quantità di memoria (incrementi da 16GB per macchina virtuale) può essere applicata ad un ambiente singolo o tra più ambienti (in incrementi da 16GB per macchina virtuale) all'interno dell'istanza del Servizio Cloud. Questa funzione è disponibile solo per la configurazione Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione di acquisto per ulteriori ambienti di produzione per l'utilizzo di produzione o di non produzione. Ciascun ambiente di produzione aggiuntivo fornisce l'alta disponibilità. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti di Produzione acquistati. Questa funzione è disponibile solo per la configurazione Enterprise.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione di acquisto per ulteriori ambienti per l'utilizzo di non produzione. Ciascun ambiente di non produzione non fornisce l'alta disponibilità. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti di Non Produzione acquistati. Questa funzione è disponibile solo per la configurazione Enterprise.

1.2.7 IBM Enterprise Records

Questo Servizio Cloud consente di automatizzare tutte le attività basate sui record, supportando l'intero ciclo di vita dei record dalla creazione allo smaltimento, attraverso l'acquisto di una titolarità per i seguenti Servizi Cloud:

a. IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records Add On

Questo Servizio Cloud aggiuntivo fornisce un'opzione di acquisto per la gestione dei record in un ambiente di produzione o non di produzione. Questa funzione è disponibile per le offerte IBM Business Automation Content Services on Cloud Express o per IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

b. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records Add On

Questo Servizio Cloud aggiuntivo fornisce un'opzione di acquisto per la gestione dei record in un ulteriore ambiente non di produzione ed è disponibile solo per i Clienti in possesso di una titolarità per IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

c. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records Add On

Questo Servizio Cloud aggiuntivo fornisce un'opzione di acquisto per la gestione dei record in un ambiente di produzione che può essere abilitato all'uso in produzione o non in produzione. Questo add-on è disponibile solo per i Clienti in possesso di una titolarità per IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise.

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

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati

per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

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

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

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

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

3.2 Supporto tecnico

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

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

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

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

- "Utenti simultanei" è il numero di utenti che accedono simultaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, un dispositivo o un server delle applicazioni) in qualsiasi momento specifico. Una persona che accede simultaneamente al Servizio Cloud più volte viene conteggiata solo come singolo Utente simultaneo.
- Una chiamata API è rappresentata da una richiesta ai Servizi Cloud attraverso un'interfaccia programmabile.
- Una Connessione è un collegamento o l'associazione di un database, un'applicazione, un server o di qualsiasi altro tipo di dispositivo, che è o è stato reso disponibile al Servizio Cloud.
- Terabyte è uguale a 2 elevato alla quarantesima byte elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nel Servizio Cloud.
- Un Gigabyte (GB) è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, analizzati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.

5. Ulteriori condizioni

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

5.1 Accesso di un Utente Esterno

Il Cliente può scegliere di fornire ad utenti esterni (ad es. clienti, fornitori, agenti, partner) l'accesso al Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile per tali utenti esterni incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, eventuali richieste di risarcimento da parte di tali utenti esterni.

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: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Accesso di un Utente Esterno".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: