

IBM MQ on Cloud

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

1. Servizio in Cloud

1.1 IBM MQ on Cloud

IBM MQ è un middleware di messaggistica che aiuta l'integrazione di diverse applicazioni e dati aziendali su più piattaforme, utilizzando code di messaggi per facilitare lo scambio di informazioni. Il Servizio IBM MQ on Cloud consente al Cliente di accedere alla funzionalità IBM MQ come offerta cloud ospitata. IBM MQ on Cloud gestisce gli upgrade, le patch e molte attività dell'infrastruttura per conto del Cliente, consentendo al Cliente di concentrare la propria attenzione sull'integrazione delle proprie applicazioni.

IBM Cloud, la piattaforma cloud open standard di IBM per creare, eseguire e gestire le app e i servizi, è un prerequisito tecnico per il Servizio Cloud. Al momento della fornitura, il Cliente deve disporre di un account IBM Cloud. I nuovi utenti possono registrarsi per l'accesso tramite il modulo di registrazione online, disponibile alla pagina web: <https://console.ibm.com/registration>.

1.2 IBM MQ on Cloud Hybrid Entitlement

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di accedere alla funzionalità IBM MQ come offerta cloud oppure installata nell'ambiente scelto dal Cliente. Il Programma IBM incluso in questa offerta Hybrid Entitlement è IBM MQ Advanced.

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

1.3 IBM MQ on Cloud BYOL

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di accedere alla funzionalità IBM MQ come offerta cloud. Le offerte Bring your own licenses (BYOL) richiedono che il Cliente abbia precedentemente acquistato le titolarità di licenza appropriate per il Programma IBM associato. Il Programma IBM richiesto da questa offerta IBM MQ on Cloud BYOL è IBM MQ o IBM MQ Advanced.

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:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C4689E00EA0711E6884FEA3A345CB5C8>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accetta la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

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

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 a 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 cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. 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%

* 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.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www.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:

- Core del Processore Virtuale è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Core del Processore Virtuale è un processore virtualizzato, di capacità standard, che viene assegnato al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Core del Processore Virtuale disponibile o gestito dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 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.

5.3 Frequenza della fatturazione

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

5.4 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente a IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

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

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di recesso 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. I rinnovi sono soggetti ad un aumento sul prezzo annuale come specificato nella quotazione economica. Nel caso in cui il rinnovo automatico si verifichi in seguito ad un avviso da parte di IBM di ritiro del Servizio Cloud, il periodo di rinnovo terminerà prima della fine del periodo di rinnovo corrente o della data di ritiro annunciata.

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 solare 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)

Il Servizio Cloud richiede l'uso del prerequisito software (fornito su licenza in base a condizioni di licenza separate) che il Cliente scaricherà nei propri sistemi per facilitare l'uso del Servizio Cloud. Il Cliente potrà utilizzare il prerequisito software solo in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud. Il prerequisito software è fornito "NELLO STATO IN CUI SI TROVA".

Il Prerequisito Software incluso nel Servizio Cloud è:

- Client IBM MQ
- IBM MQ Explorer

Il Cliente accetta di restare aggiornato con gli aggiornamenti del software come notificato periodicamente da IBM al Cliente.

In caso di contrasto tra le condizioni di licenza del software di abilitazione, prevarranno le condizioni della presente Descrizione dei Servizi.

7.3 Condizioni applicabili all'offerta MQ on Cloud BYOL

Le offerte Bring your own licenses (BYOL) richiedono che il Cliente abbia precedentemente acquistato le titolarità di licenza appropriate per il Programma IBM associato specificato nella seguente Tabella. Le titolarità del Cliente per le offerte BYOL SaaS non possono superare le titolarità del Cliente per il programma IBM associato, secondo i rapporti specificati di seguito.

L'offerta BYOL non comprende il servizio Subscription and Support (S&S) per il Programma IBM associato. Il Cliente dichiara di aver acquistato (1) le titolarità di licenza e (2) il servizio S&S applicabili per il Programma IBM associato. Durante il periodo di abbonamento all'offerta BYOL, il Cliente deve tenere aggiornato il servizio S&S per le titolarità del Programma IBM utilizzate insieme alle titolarità dell'offerta BYOL. Qualora la licenza del Cliente per l'utilizzo del Programma IBM associato o il servizio S&S del Cliente per il programma IBM associato vengano sospesi, cesserà anche il diritto del Cliente all'utilizzo dell'offerta BYOL.

La seguente tabella specifica il rapporto delle titolarità con il Programma IBM associato, richiesto per l'utilizzo dell'offerta BYOL in base alla titolarità corrispondente dichiarata. Una volta che il Cliente ha ottenuto l'offerta BYOL e per la durata dell'uso dell'offerta BYOL da parte del Cliente, le titolarità del Cliente per il Programma IBM associato, applicate all'utilizzo dell'offerta BYOL, vengono sospese e il Cliente non potrà più utilizzare tali titolarità per implementare il Programma IBM associato (soggetto ad eventuali eccezioni dichiarate).

Programma IBM Associato	Offerta BYOL	Offerta BYOL
IBM MQ	IBM MQ on Cloud BYOL	Rapporto: 70 PVU / 1 VPC
IBM MQ Advanced	IBM MQ on Cloud BYOL	Rapporto: 35 PVU / 1 VPC

* "Rapporto n/m" indica che per ogni ('n') titolarità della metrica indicata per il programma IBM associato, il Cliente può applicare tali titolarità al numero specificato ('m') di titolarità della metrica indicata per l'offerta BYOL.

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"; "Livelli di Servizio", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Condizioni applicabili all'offerta MQ on Cloud BYOL".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: