

IBM Business Automation Workflow 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 Workflow on Cloud è una soluzione "software-as-a-service" che integra le funzionalità di gestione dei casi e dei processi aziendali in una singola offerta del flusso di lavoro su cloud. Unisce informazioni, processi ed utenti per fornire una vista a 360 gradi dell'attività. In aggiunta alla gestione dei processi, il flusso di lavoro utilizza l'analisi avanzata, le regole aziendali e la collaborazione per ottenere risultati aziendali ottimizzati e di maggiore successo.

Le seguenti 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) – fornisce una singola connessione VPN opzionale, basata su software, per un collegamento in uscita sicuro e criptato 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 – consente di monitorare la 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 2 settimane, prima degli aggiornamenti pianificati dei servizi. Per aggiornamenti importanti che riguardano l'aggiornamento della versione di IBM Business Process Manager, IBM si coordinerà con i Clienti per aggiornare l'ambiente di sviluppo al fine di consentire ai Clienti di eseguire il test della nuova versione prima che l'ambiente di elaborazione runtime venga aggiornato. I Clienti sono responsabili del test di qualsiasi applicazione di elaborazione nella nuova versione all'interno dell'ambiente di sviluppo 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 assegnare ed eliminare i ruoli dell'utente. L'accesso come Amministratore dell'Account può essere concesso a più utenti.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express

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

- Ambiente Operativo – fornisce una singola istanza con un ambiente runtime del flusso di lavoro e di sviluppo dedicato con le seguenti caratteristiche:
 - Ambiente di sviluppo – un ambiente virtuale senza HA (high availability) per l'utilizzo di non produzione. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Express acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.

- Ambiente runtime del flusso di lavoro – un ambiente virtuale senza HA (high availability). La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Express acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
- Disaster Recovery – Il Servizio Cloud esegue un backup quotidiano dei dati di configurazione e di produzione che può essere utilizzato per il ripristino 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.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise

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

- Ambiente Operativo – fornisce una singola istanza con un ambiente runtime del flusso di lavoro, di test e di sviluppo dedicato con le seguenti caratteristiche:
 - Ambiente di sviluppo – un ambiente virtuale senza HA (high availability) per l'utilizzo di non produzione. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Enterprise acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
 - Ambiente di test – un ambiente virtuale senza HA (high availability) per l'utilizzo di non produzione. La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Enterprise acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
 - Ambiente runtime del flusso di lavoro – un ambiente virtuale, pronto per la produzione, con HA (high availability). La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti Enterprise acquistati per l'istanza del Servizio Cloud.
- Disaster Recovery – Il Servizio Cloud utilizza una combinazione di backup e replica dei dati di configurazione e produzione in una sede di data center diversa nella stessa regione globale che può essere utilizzata per il ripristino 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.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione di acquisto per ulteriori ambienti di test per uso non-produttivo. Ciascun ambiente di test non fornisce l'HA (high availability). La capacità per questo ambiente si basa sul numero di Utenti di Non Produzione acquistati. Questa funzione è disponibile solo per la configurazione Enterprise.

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione di acquisto per ulteriori ambienti di elaborazione runtime per uso produttivo o non-produttivo. 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.

1.2.3 IBM Business Automation Workflow 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 acquistati. 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.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di Cloud Object Storage. Cloud Object Storage fornisce un'alternativa economicamente conveniente per i dati che richiedono 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. Cloud Object Storage può essere acquistato in incrementi da un TB. Questa funzione è disponibile per la configurazione Express o Enterprise.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di memoria aggiuntiva nei casi in cui i requisiti di memoria della soluzione superino la capacità di elaborazione fornita per la quantità di utenti acquistati. Ad esempio, l'implementazione di più applicazioni, l'elaborazione di documenti di grandi dimensioni o l'aumento del numero di archivi ad oggetti possono 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.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow 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.

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 ai dati personali presenti nel Contenuto, 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=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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.
- Terabyte è uguale a 2 elevato alla quarantesima byte elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nel Servizio Cloud.
- Un Gigabyte è uguale a 2 byte elevati alla trentesima potenza di dati elaborati, analizzati, utilizzati, archiviati o configurati nei Servizi Cloud.
- 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.

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 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il prerequisito software viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
IBM Process Designer	<p>Il Cliente può accedere e scaricare il Prerequisito Software IBM Process Designer per sviluppare le applicazioni per il processo di sviluppo. Il Prerequisito Software viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto al Servizio Cloud. L'utilizzo di IBM Process Designer è limitato al numero di utenti che dispongono di accesso all'ambiente di sviluppo.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument</p>
IBM Integration Designer	<p>Il Cliente può accedere e scaricare il Prerequisito Software IBM Integration Designer per sviluppare le applicazioni per il processo di sviluppo. Il Prerequisito Software viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto al Servizio Cloud. IBM Integration Designer è disponibile solo per la configurazione Enterprise. Il Servizio Cloud consente ad un massimo di cinque (5) utenti del Servizio Cloud di accedere ed utilizzare il Software di Abilitazione IBM Integration Designer. È possibile acquistare ulteriori accessi degli utenti con una titolarità IBM Integration Designer.</p> <p>https://www-03.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument</p>

5.2 Accesso di un Utente Esterno

Il Cliente può scegliere di fornire ad utenti esterni l'accesso al Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile per tali utenti esterni incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte di tali utenti esterni relative al Servizio Cloud o b) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte di tali utenti esterni.

5.3 Test di verifica delle prestazioni (Benchmarking)

Il Cliente potrà divulgare i risultati di qualsiasi test di benchmark del Servizio Cloud o dei suoi sottocomponenti ad eventuali terzi a condizione che il Cliente (A) divulghi pubblicamente la metodologia completa utilizzata nel test di benchmark (ad esempio, l'impostazione di hardware e software, la procedura di installazione e il file di configurazione), (B) effettui il test di benchmark del Cliente eseguendo il Servizio Cloud nel proprio Ambiente Operativo Specificato e utilizzando gli ultimi aggiornamenti applicabili, le patch e gli aggiornamenti correttivi disponibili per il Servizio Cloud da IBM o presso terzi che forniscono prodotti IBM ("Terze Parti"), e (C) applichi tutte o in parte le "best practice" e le ottimizzazioni per le prestazioni disponibili nella documentazione del Programma e sui siti web del supporto IBM per il Programma. Se il Licenziatario pubblica i risultati di qualsiasi test di benchmark per il Servizio Cloud, salvo quanto diversamente stabilito in qualsiasi accordo tra il Cliente ed IBM o Terze Parti, IBM e le Terze Parti avranno il diritto di pubblicare i risultati dei test di benchmark relativamente ai prodotti del Cliente a condizione che IBM o le Terze Parti soddisfino i requisiti dei suddetti punti (A), (B) e (C) nel proprio test dei prodotti del Cliente.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", "Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)", "Accesso di un Utente Esterno".

Firma e timbro del Cliente

Data: