

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

Il servizio IBM Information Server Enterprise Edition ("IIS EE") on Cloud Managed ("Servizio Cloud") fornisce funzionalità di integrazione delle informazioni end-to-end per aiutare il Cliente a conoscere, disciplinare, creare, mantenere, trasformare e fornire dati di qualità. Il servizio fornisce inoltre l'integrazione dati che può trasformare i dati in qualsiasi stile e fornirli a qualsiasi sistema. IBM gestisce l'infrastruttura (rete, storage e risorse di calcolo), applica le patch nell'applicazione e gestisce il software IBM, l'infrastruttura ed i controlli della sicurezza e della privacy applicabili.

Comprese le seguenti funzionalità:

- a. Analisi, pulizia, controllo e gestione dei dati per supportare il processo decisionale ed i processi aziendali.
- b. Creazione di dati affidabili attraverso la creazione, mantenimento e il monitoraggio di policy e regole aziendali coerenti.
- c. Integrazione dei dati su più sistemi tramite un 'framework' parallelo ad alte prestazioni e supporta la gestione estesa dei metadati e la connettività aziendale con DataStage.
- d. Progettazione dei job nel client DataStage Designer e relativa esecuzione nel client DataStage Director.
- e. Ricerca di informazioni all'interno dell'azienda per consentire un'analisi dettagliata e la comprensione di tali informazioni, supportando le esigenze aziendali con Enterprise Search.

Ciascuna configurazione del Servizio Cloud rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate come linee guida e per aiutare il Cliente a selezionare una configurazione appropriata per i carichi di lavoro previsti. I risultati effettivi possono variare in base alle specifiche del carico di lavoro del cliente.

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

I dettagli e le specifiche delle seguenti offerte sono disponibili nella IIS on Cloud Managed User Guide, all'indirizzo <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004>. Queste configurazioni potranno essere periodicamente sottoposte a revisione. La lettera di benvenuto condivisa con il Cliente fornisce la configurazione dell'offerta acquistata.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Ospitato da IBM su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Fornisce 2TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Ospitato su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Fornisce 5TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.

- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Ospitato su macchine Bare Metal all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Fornisce 10TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Il setup dell'elaborazione parallela è consentito.
- Nessun limite al numero di nodi di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- Ospitato da IBM su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- High Availability (HA)
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Fornisce 2TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Ospitato da IBM su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- High Availability (HA)
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Fornisce 5TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Ospitato su macchine Bare Metal all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Fornisce 10TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- High Availability (HA)
- Nessun limite al numero di nodi di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Sette (7) giorni di RTO (Recovery Time Objective) e (1) giorno / 24 ore di RPO (Recovery Point Objective)

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Ospitato da IBM su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Soluzione con data center multiplo con HADR (High Availability and Disaster Recovery) integrata.
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Fornisce 2TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Quattro (4) ore di Recovery Time Objective e Recovery Point Objective prossimo al tempo reale.

- Viene incluso il test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile acquistare ulteriori test e convalide con una frequenza maggiore di quella annuale con un altro Allegato (SOW).

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Ospitato da IBM su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Soluzione con data center multiplo con HADR (High Availability and Disaster Recovery) integrata.
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Fornisce 5TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Quattro (4) ore di Recovery Time Objective e Recovery Point Objective prossimo al tempo reale.
- Viene incluso il test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile acquistare ulteriori test e convalide con una frequenza maggiore di quella annuale con un altro Allegato (SOW).

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Ospitato su macchine Bare Metal all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Soluzione con data center multiplo con HADR (High Availability and Disaster Recovery) integrata.
- Fornisce 10TB di storage per gli oggetti; è possibile acquisire la titolarità ad ulteriore storage in un SOW separato.
- Nessun limite al numero di nodi di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.
- Quattro (4) ore di Recovery Time Objective e Recovery Point Objective prossimo al tempo reale.

Viene incluso il test annuale di convalida della business continuity e della disaster recovery. È possibile acquistare ulteriori test e convalide con una frequenza maggiore di quella annuale con un altro Allegato (SOW).

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Ospitato da IBM su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Ospitato su macchine virtuali all'interno dell'ambiente IBM Cloud.
- Il setup dell'elaborazione parallela è consentito.
- Limite di un nodo di calcolo per la configurazione MPP ("massively parallel processing"); è possibile acquistare ulteriori nodi sotto un Allegato (SOW) separato.

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 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

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 99,5%	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:

- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei 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 Aggiornamenti all'ambiente del Servizio Cloud

Manutenzione

L'installazione degli aggiornamenti principali e secondari al Servizio Cloud e/o le patch sarà valutata nella finestra di manutenzione mensile. Due settimane prima della finestra di manutenzione, IBM pubblicherà l'elenco degli aggiornamenti principali e secondari che saranno applicati insieme ad una loro breve descrizione. Durante la finestra di manutenzione, è possibile che il Servizio Cloud non sia disponibile. Se necessario, IBM comunicherà al Cliente se i Servizi Cloud non saranno disponibili durante le finestre di manutenzione. Ove possibile, IBM ridurrà al minimo le interruzioni del servizio per le attività di manutenzione, con un obiettivo mensile di inattività non superiore a quattro (4) ore. Per ambienti con titolarità a IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium o Large), la manutenzione mensile verrà effettuata in un data center secondario, migliorando così l'obiettivo di inattività per manutenzione in modo da non superare i quarantacinque (45) minuti.

Il Cliente è responsabile della verifica e della compatibilità di tutte le Risorse di Sviluppo del Cliente e dell'uso specifico da parte Cliente del Servizio Cloud con gli aggiornamenti proposti.

Il Cliente può richiedere di ritardare gli aggiornamenti principali e secondari una volta notificati. IBM adotterà ogni ragionevole sforzo per coordinare l'implementazione dell'aggiornamento con il Cliente. Le richieste di posticipare degli aggiornamenti principali devono essere effettuate entro 30 giorni dalla notifica originale, mentre le richieste di posticipare un aggiornamento secondario devono essere

effettuare entro 7 giorni dalla notifica originale. Il Cliente è a conoscenza ed accetta che IBM distribuirà gli aggiornamenti principali entro 6 mesi dalla notifica originale e distribuirà aggiornamenti secondari entro 45 giorni dalla notifica. Nel caso in cui il Cliente non consenta di effettuare un aggiornamento IBM sul Servizio Cloud, potrebbero verificarsi addebiti mensili aggiuntivi.

Manutenzione di Emergenza

Oltre agli aggiornamenti principali e secondari, IBM potrebbe ritenere necessario un aggiornamento di emergenza dell'ambiente per risolvere vulnerabilità significative o per soddisfare requisiti normativi che non consentono di attendere una finestra di manutenzione programmata. In questa situazione, IBM potrà aggiornare l'ambiente in qualsiasi momento senza preavviso al Cliente.

5.2 Backup e Restore

Per gli ambienti non destinati allo sviluppo o al test, vengono effettuati dei backup programmati del file system (file consigliati) e backup periodici (quotidiani/settimanali/mensili) del database. Periodicamente, i file di backup verranno archiviati in Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) e conservati per un massimo di 28 giorni. Information Server Enterprise Edition non supporta i backup online, pertanto i backup devono essere pianificati ed eseguiti durante una finestra di manutenzione coordinata. I Clienti potranno richiedere fino a 2 ripristini di backup al mese. È possibile eseguire ripristini aggiuntivi o aumentare la frequenza giornaliera di backup del sistema con un Allegato (SOW) separato.

Inoltre, per ambienti con titolarità a IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium o Large), i dati verranno replicati tra i data center per la soluzione integrata HADR completa.

Il backup delle istantanee non viene fornito.

5.3 Directory LDAP

Come parte del Servizio Cloud viene fornita una configurazione LDAP Identity Management ("IdM") standalone. Inoltre, IBM consente di sfruttare la funzionalità nativa di IdM di sincronizzazione del servizio LDAP basato su Cloud con l'Active Directory ("AD") locale del Cliente.

Su richiesta, dopo il completamento del provisioning ed una volta che l'ambiente è stato consegnato al Cliente, è possibile implementare i seguenti approcci di sincronizzazione dell'AD locale:

- a. Supporto per la sincronizzazione delle credenziali e degli attributi dell'utente, specificati ed archiviati in uno dei domini AD locali del Clienti, con le credenziali e gli attributi archiviati nel dominio IdM del Servizio Cloud.
- b. Supporto da parte dall'AD locale del Cliente dell'autenticazione Security Assertion Markup Language ("SAML") attraverso gli Active Directory Federation Services ("ADFS").
- c. Supporto dell'autenticazione Identity Provider ("IdP") in cui l'utente viene autenticato innanzitutto sul dominio AD locale del Cliente tramite autenticazione ADFS for SAML nel dominio IdM del Servizio Cloud.
- d. Supporto dei login avviati del Service Provider ("SP") in cui l'identità per l'autenticazione SAML viene richiesta dal dominio IdM del Servizio Cloud.

5.4 Virtual Private Network (VPN)

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN per collegarsi in modo sicuro al Servizio Cloud.

- a. Come parte di questo Servizio Cloud viene fornita la configurazione di un (1) endpoint VPN (gateway). Sarà possibile quotare separatamente degli endpoint aggiuntivi tramite un accordo per i servizi aggiuntivo.
- b. Il servizio IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity usa la tecnologia IPsec VPN 'Site-to-Site'.

5.5 Vincoli e Limitazioni relative all'Uso

Il Servizio Cloud è limitato in relazione alle interfacce utente programmatiche e del Cliente per Information Server come segue:

- a. La funzionalità dell'interfaccia utente è limitata all'accesso HTTPS alle funzionalità utente Information Server.

- b. Per gli ambienti non designati allo sviluppo o al test, IBM non fornisce accesso diretto ai singoli server, al livello del sistema operativo o alle console di gestione delle applicazioni per Information Server, WebSphere Application Server o DB2.
- c. Le interfacce dei Servizi Web di Information Server sono limitate all'esecuzione su un protocollo HTTPS.
- d. Per gli ambienti non destinati allo sviluppo o al test, IBM non fornisce accesso o interfacce a nessuno dei tool di sviluppo Information Server come parte di questo Servizio Cloud. IBM consentirà ai Clienti di implementare le personalizzazioni Information Server, incluse le risorse utente di sviluppo, nell'ambiente gestito attraverso il servizio di ticketing del supporto.

Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuno dei seguenti componenti o funzioni:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (di IBM InfoSphere DataStage)
- b. Funzionalità di Ottimizzazione dello Storage (di IBM DB2)
- c. Funzionalità pureScale (di IBM DB2)
- d. Configurazione High Availability/Failover Hot Standby (di IBM DB2)
- e. Connessione a IBM Process Center Express (di IBM Process Server Standard)
- f. L'uso da parte del Cliente di IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard e IBM Process Designer è limitato al Recupero della Qualità dei Dati e ai Processi di Amministrazione.
- g. "Recupero della Qualità dei Dati e Processi di Amministrazione" indica che il Cliente è autorizzato solo a creare processi e attività che gestiscono il recupero della qualità dei dati e/o l'amministrazione degli Asset della Governance in relazione ad eventi che vengono (1) acquisiti dal Servizio Cloud o (2) acquisiti dai seguenti Programmi IBM InfoSphere Information Server; IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality o IBM DataStage on Cloud. Quando il Servizio Cloud sono indicati come prerequisiti software per un altro servizio, l'uso di IBM Process Center, IBM Process Server e IBM Process Designer è vietato.

5.6 Disaster Recovery

In caso di una Catastrofe dichiarata da IBM, IBM comunicherà con il Cliente ogni ora sullo stato del processo di ripristino, compresi i progressi riguardanti l'RTO e l'RPO.

IBM fornirà RTO ed un RPO previsto, sulla base dell'abbonamento esistente, per eseguire attività di ripristino per l'Ambiente del Servizio Cloud del Cliente.

5.7 Obbligazioni del Cliente

- a. Il Cliente fornirà un unico punto di contatto tecnico esperto nella rete aziendale del Cliente, VPN e requisiti di sicurezza.
- b. Il Cliente completerà il questionario Virtual Private Network ("VPN") e lo restituirà a IBM per la revisione non più tardi di 60 giorni dalla data di inserimento dell'ordine ("Data dell'Ordine"). Se il Cliente non ha fornito a IBM il questionario VPN richiesto entro 60 giorni dalla Data dell'Ordine, IBM continuerà a coinvolgere il Cliente per ottenere le informazioni sul questionario VPN. Una volta completato e fornito il questionario VPN a IBM, IBM comunicherà al Cliente i dettagli del provisioning al completamento della configurazione VPN dell'ambiente, che può richiedere diversi giorni.
- c. Il Cliente garantirà che almeno un amministratore della sicurezza e di rete sia disponibile durante la fase di configurazione e di convalida della configurazione VPN per collaborare con IBM al fine di completare il setup della VPN.
- d. Il Cliente è responsabile per tutta l'amministrazione, manutenzione, modifica, configurazione e test di hardware e software presso il sito del Cliente usato per la VPN.
- e. Il Cliente è responsabile del test di accettazione dell'utente per convalidare la configurazione della VPN durante l'implementazione.
- f. Il Cliente comunicherà tramite il sistema online di reportistica dei problemi eventuali modifiche richieste per la configurazione della VPN.
- g. Il Cliente è responsabile della definizione, dell'impostazione e della manutenzione di tutti gli utenti ed i gruppi in relazione a qualsiasi soluzione Information Server implementata nel Servizio Cloud.

5.8 Risorse di Sviluppo

Le Risorse di Sviluppo consentono al Cliente di configurare il Servizio Cloud per soddisfare le esigenze aziendali del Cliente creando Risorse di Sviluppo del software per l'applicazione del Servizio Cloud. Le Risorse di Sviluppo sono contenute e fornite durante l'uso del Servizio Cloud e non fanno parte del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile dello sviluppo, gestione, manutenzione e supporto di tutte le Risorse di Sviluppo. Il Cliente può sottoscrivere separatamente un contratto con IBM o un fornitore terzo specificamente autorizzato per iscritto da IBM a creare le Risorse di Sviluppo. Il Cliente è tenuto a garantire che tale fornitore terzo rispetti tali condizioni.

- a. Le Risorse di Sviluppo create dal Cliente sono soggette ad ulteriori termini e condizioni riportati di seguito:
- (1) IBM avrà il diritto di revisionare, approvare o rifiutare i documenti della progettazione, i piani di test, i risultati del test e il codice ad oggetti affinché le Risorse di Sviluppo siano conformi alle condizioni dell'Accordo.
 - (2) IBM può richiedere al Cliente di eseguire i test delle prestazioni specificati da IBM. Il Cliente dovrà fornire a IBM tali documenti della progettazione, i piani e i risultati del test e il codice ad oggetti, con ragionevole anticipo per la revisione del Servizio Cloud da attivare e dovrà collaborare con IBM per risolvere i problemi identificati da IBM.
 - (3) Il Cliente si impegna a mettere in atto e mantenere un programma per evitare che malware, inclusi virus, Trojan horses, denial-of-service e altre tecnologie distruttive e nascoste vengano inclusi nelle Risorse di Sviluppo.
 - (4) IBM può monitorare ed eseguire la scansione delle Risorse di Sviluppo per le vulnerabilità della sicurezza e/o i malware. IBM può rimuovere le Risorse di Sviluppo da qualsiasi ambiente di Servizi Cloud o sospenderle fino a quando il problema della vulnerabilità della sicurezza o del malware non viene risolto.
 - (5) Le Risorse di Sviluppo non includeranno o aggiungeranno eventuali pacchetti di prodotti software o commerciali di terzi che funzionano indipendentemente dal Servizio Cloud e l'aggiunta di tali pacchetti software o commerciali di terzi è vietata.
 - (6) Il Cliente è responsabile di istruire e mantenere il personale con un adeguato livello di conoscenze e di competenze per lavorare con il Servizio Cloud e le Risorse di Sviluppo nel periodo di durata dell'abbonamento. Qualsiasi formazione o assistenza formativa che viene richiesta è a spese del Cliente. Qualora IBM determini che il Cliente non è in grado di svolgere le attività richieste con ragionevole assistenza, IBM, a sua unica discrezione, potrà richiedere al Cliente di impegnarsi nelle attività di trasferimento delle conoscenze applicabili con il personale dei servizi professionali IBM. Tali attività di trasferimento della conoscenza sarà a spese del Cliente, se non tra IBM e le sue consociate. IBM fornirà tale formazione al Cliente su richiesta dello stesso in base ad ulteriori corrispettivi.
 - (7) Il Cliente o i suoi licenzianti detengono tutti i diritti, titoli e interessi o licenze relativi alle Risorse di Sviluppo fornite a IBM per ospitare il Servizio Cloud. Il Cliente dichiara e garantisce a IBM di essere in possesso di tutti i diritti necessari a fornire le Risorse di Sviluppo del Cliente ad IBM per gli scopi di ospitare il Servizio Cloud e che né le Risorse di Sviluppo del Cliente né l'hosting da parte di IBM insieme al Servizio Cloud violano eventuali brevetti o copyright di terzi.
 - (8) Il Cliente fornisce a IBM tutti i diritti e le licenze, su scala mondiale, in assenza di royalty, interamente pagati sulle Estensioni necessarie affinché IBM e i suoi fornitori possano ospitare le Risorse di Sviluppo e altrimenti eseguire le proprie obbligazioni, e accetta di ottenere tempestivamente e successivamente mantenere efficaci tutti i Consensi Richiesti per tutte le suddette Risorse di Sviluppo. Su richiesta, il Cliente fornirà a IBM prova di tali diritti, licenze o Consensi Richiesti. IBM non sarà ritenuta responsabile di un eventuale inadempimento delle proprie obbligazioni qualora tale inadempimento sia stato condizionato dal mancato ottenimento e consegna tempestiva da parte del Cliente di tali licenze, diritti o Consensi Richiesti. In questo paragrafo, con "Consenso Richiesto" si indica qualsiasi consenso, licenza o autorizzazione richiesti per fornire a IBM e ai suoi fornitori il diritto o la licenza per accedere, utilizzare e/o modificare in formato elettronico e in altre forme, solo quando necessario, secondo quanto specificato nella presente Descrizione dei Servizi, inclusa la creazione di

opere derivate, le Risorse di Sviluppo, senza violare la proprietà o i diritti di proprietà intellettuale dei fornitori, licenzianti o proprietari di tali Risorse di Sviluppo.

- (9) Il Cliente garantirà che il codice, i dati e altre risorse introdotte dal Cliente tramite le Risorse di Sviluppo non aumentino il rischio della sicurezza né richiedano ulteriori requisiti di certificazione, salvo espressamente stabilito da IBM mediante una modifica o un'appendice alla presente Descrizione dei Servizi. Fatto salvo quanto sopra, il Cliente provvederà a: (a) eseguire le applicazioni web e le scansioni delle vulnerabilità del codice statico su tutte le Risorse di Sviluppo per identificare eventuali esposizioni della sicurezza; e (b) comunicare a IBM per iscritto la presenza di eventuali esposizioni identificate da una scansione delle vulnerabilità che vi sono incluse o fornite in relazione alle Risorse di Sviluppo.
- b. Il Cliente è responsabile dei test delle Risorse di Sviluppo in tutti gli ambienti.
- c. Eventuali attività aggiuntive da parte di IBM a supporto delle Risorse di Sviluppo come, ad esempio, la creazione di Risorse di Sviluppo o l'attivazione di altri componenti integrati, possono essere descritti in un Allegato separato tra IBM e il Cliente e saranno soggetti a corrispettivi separati fatturati in base alle condizioni e ai corrispettivi contenuti in tale Allegato.

5.9 Limitazioni all'ambiente di Sviluppo o Test

Se il Servizio Cloud viene designato come di sviluppo o test il Cliente potrà utilizzare l'ambiente solo per attività di sviluppo non di produzione, garanzia della qualità, test di integrazione, diagnosi dei malfunzionamenti, benchmarking interno e/o attività di staging. Oltre all'accesso al sistema amministrativo IBM, è possibile concedere un accesso amministrativo aggiuntivo agli utenti autorizzati designati dal Cliente come concordato di comune accordo tra il Cliente e IBM.

IBM tratterà l'indisponibilità rilevata dell'applicazione dell'Ambiente di Sviluppo o Test come un caso di assistenza di Severità 3 e risolverà il problema ripristinando l'ultimo backup noto funzionante o effettuando nuovamente l'installazione.

5.10 Test delle Prestazioni

Il Cliente accetta che il Servizio Cloud venga modificato dalle Risorse di Sviluppo e venga integrato con i Servizi di Terzi e con altre applicazioni del Cliente. Di conseguenza, i tempi di risposta e delle prestazioni non possono essere garantiti e non possono essere di esclusiva responsabilità di IBM. Il Cliente è responsabile dell'esecuzione di tutti i test delle prestazioni prima e dopo l'attivazione dell'ambiente del Servizio Cloud per l'uso da parte del Cliente nelle normali attività aziendali e/o per servire, in ogni caso, i propri clienti e/o per l'uso da parte del Cliente per supportare la produzione di fatturato. IBM fornirà ragionevole assistenza al Cliente nella risoluzione di qualsiasi prestazione come parte integrante dei servizi di supporto.

5.11 Definizioni

Risorse di Sviluppo – sono le risorse software e la configurazione fornita dal Cliente o dalle terze parti autorizzate dal Cliente per estendere il Servizio Cloud implementando il flusso di processi aziendali del Cliente, gestire specifiche esigenze dei dati e fornire processi di integrazione specifici del Cliente, a supporto dei requisiti aziendali del Cliente. Possono essere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il codice del software, le Risorse di Sviluppo del database, i lavori, gli script o i file creati per personalizzare l'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, incluse le Integrazioni per i Servizi di Terzi o per le origini dati. Il Cliente è responsabile delle Risorse di Sviluppo.

Applicazione – si riferisce ai prodotti software IBM che forniscono la funzionalità di base per il Servizio Cloud, incluso il programma originale e tutte le copie integrali o parziali forniti da IBM e ai quali il Cliente può accedere tramite il Servizio Cloud.

Principale – è definito come un aggiornamento di manutenzione che IBM determina ragionevolmente necessari delle risorse di sviluppo e/o della correzione dei dati da parte del Cliente al fine di assicurare la compatibilità. Gli esempi potrebbero includere gli aggiornamenti principali ai sistemi operativi o alle versioni dell'Applicazione.

Secondario – è definito come un aggiornamento di manutenzione che IBM determina ragionevolmente non necessari delle risorse di sviluppo e/o della correzione dei dati da parte del Cliente al fine di assicurare la compatibilità. Gli esempi potrebbero includere le patch secondarie ai sistemi operativi o ai prodotti dell'Applicazione.

Recovery Point Objective ("RPO") – è il periodo di tempo massimo tollerabile in cui i dati di un servizio IT potrebbero andare perduti in seguito ad una Catastrofe.

Recovery Time Objective ("RTO") – è l'obiettivo del periodo di tempo e un livello di servizio entro il quale un processo aziendale deve essere ripristinato in seguito alla dichiarazione di una Catastrofe al fine di evitare conseguenze inaccettabili associate all'interruzione della continuità operativa.

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")", "Aggiornamenti all'ambiente del Servizio Cloud", "Risorse di Sviluppo", "Test delle Prestazioni".

Firma e timbro del Cliente

Data: