

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Services

Dopo l'accettazione dell'ordine del Cliente, questa Descrizione del servizio si applicherà ai Servizi di accelerazione per supportare il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio di accelerazione

IBM eroga i seguenti servizi di Financial Crimes Due Diligence (DD) Rapid Deploy (RD). L'articolo 1.1.1 è un componente obbligatorio del presente servizio. Gli articoli da 1.2.1 a 1.2.3 rappresentano delle aggiunte opzionali. Tali servizi assistono il Cliente nella distribuzione di IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson Cloud Service.

1.1 Servizi

1.1.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Essentials

Attività 1 – Riunione di Kickoff e Project Management

IBM terrà una riunione di kickoff, solitamente della durata di 1 giorno, in una data reciprocamente concordata all'inizio del Servizio per convalidare e confermare:

- Ambito
- Dipendenze
- Rischi
- Tempistiche

Attività 2 – Servizi di configurazione

In base alle priorità e secondo quanto definito nell'Attività 1 ed in base al tempo disponibile, IBM condurrà e terrà una sessione di lavoro per eseguire le attività definite di seguito:

- Configurazione di un massimo di 3 (tre) adattatori di origini dati supportati in base agli adattatori di dati attualmente disponibili per l'ambito del prodotto IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.
- Conduzione di un test iniziale dei sistemi e risoluzione dei problemi identificati.
- Creazione della documentazione della configurazione di sistema.
- Conduzione della formazione degli utenti Train the Trainer.
- Esecuzione del test di accettazione dell'utente (User Acceptance Test - UAT).

Il servizio Essentials fornisce un massimo di 136 ore di collaborazione con le risorse esperte di IBM, tra le quali vi potrà essere un Architetto della soluzione Due Diligence, uno SME Due Diligence ed uno SME Watson Explorer (WEX) per l'erogazione del Rapid Deploy. Non è possibile assegnare più di 24 ore al Test di accettazione dell'utente (UAT). Eventuali ore aggiuntive dedicate allo UAT verranno fatturate da IBM alle tariffe standard di IBM.

L'output di questo servizio è rappresentato da un documento di Panoramica sulla Soluzione che comprende quanto segue, a seconda delle opzioni dei servizi scelti dal Cliente:

- Documento sull'Architettura
- Documento su Dati e Connettività - contenente la configurazione dell'adattatore di dati e del connettore.
- Manuale Train the Trainer

Il Cliente ha la responsabilità di quanto segue:

- Il Cliente fornirà l'accesso ai propri sistemi e risorse affinché IBM possa erogare le attività richieste dal Cliente.
- Il Cliente fornisce una persona che sarà il punto di riferimento per le comunicazioni IBM relative al Servizio e che avrà l'autorizzazione ad agire per conto del Cliente in tutte le questioni riguardanti il Servizio.

- Il Cliente dovrà garantire la disponibilità del proprio personale nel fornire tale assistenza quando ragionevolmente richiesto da IBM per effettuare il Servizio. Il Cliente garantirà che il personale abbia le competenze e l'esperienza appropriate. Se il personale del Cliente non esegue le attività come richiesto, il Cliente renderà disponibile personale idoneo supplementare o alternativo.
- Il Cliente dovrà compilare un Questionario Pre-impegno, fornito da IBM, e restituirlo ad IBM prima della data di inizio dell'impegno sui servizi.
- Prima dalle data di inizio impegno sul servizio Essentials, il Cliente dovrà acquistare un'offerta formativa auto-gestita per l'utente finale relativa a IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson.

1.2 Servizi Opzionali

I seguenti servizi facoltativi si aggiungono ai precedenti servizi del livello Essentials.

1.2.1 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Connector Configuration Add-on

Attività 1 – Servizi di configurazione

In base alla priorità definite nell'Attività 1 del servizio Essentials, ed in base al tempo disponibile, IBM effettuerà la configurazione di ciascun Adattatore dell'origine dati aggiuntivo.

Il servizio Connector Configuration Add-on fornisce un massimo di 12 ore aggiuntive di collaborazione con le risorse esperte di IBM per ciascun Connector Configuration Add-on.

1.2.2 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Security Integration Add-on

Attività 1 – Riunione di Kickoff su Sicurezza e Project Management

IBM terrà una riunione in remoto, solitamente della durata di 1-2 ore, con gli specialisti della sicurezza del Cliente per esaminare i requisiti di sicurezza relativi all'integrazione con IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson on Cloud.

Attività 2 – Servizi di integrazione

In base a quanto definito nell'Attività 1 ed in base al tempo disponibile, IBM condurrà e promuoverà una sessione di lavoro congiunta con gli specialisti della sicurezza del Cliente per effettuare le seguenti attività:

- Integrazione di Security LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) e Single Sign-On
Il servizio Security Integration Add-on fornisce un massimo di 40 ore aggiuntive ed incrementalmente di collaborazione con le risorse esperte di IBM, tra cui vi potrà essere uno Specialista Tecnico per l'erogazione dell'impegno di Rapid Deploy.
L'output di questo servizio è rappresentato da un documento di Panoramica sulla Soluzione che comprende quanto segue:
 - Documento su Accesso e Sicurezza – include dati, autenticazione ed impostazione delle autorizzazioni.

1.2.3 IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor

IBM assegnerà al Cliente una risorsa che collaborerà con il team del Cliente in qualità di Technical Support Advisor e per coordinare con IBM il supporto per il Cliente successivo alla distribuzione di IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson, quando questa avviene utilizzando gli IBM Financial Crimes Due Diligence Rapid Deploy Services ("Software Distribuito").

IBM Financial Crimes Due Diligence with Watson – Rapid Deploy Service – Technical Support Advisor include quanto segue:

- a. Supporto tecnico, guida e suggerimenti forniti da remoto attraverso l'assegnazione di un TSA designato per il coordinamento dei servizi forniti con il presente Accordo.
- b. Il coordinamento dei servizi avverrà attraverso cinque (5) Contatti principali designati, segnalati dal Cliente, che fungeranno da canali di comunicazione con il TSA.
- c. Il TSA sarà disponibile per i Contatti principali designati e per la gestione del Cliente, per fornire l'assistenza qui descritta per un massimo di trentacinque (35) ore al mese.

- d. Pianificazione e conduzione di una call introduttiva per consentire al TSA di stabilire i primi contatti con il team e l'ambiente del Cliente.
- e. Il TSA sarà disponibile durante le ore lavorative locali, come definito nel manuale di supporto all'indirizzo <http://www.ibm.com/support/guide>.
- f. Partecipazione alle call e alle riunioni con il Cliente per fornire al Cliente il proprio apporto sull'uso Software distribuito.
- g. Assisterà il Cliente per prevenire i problemi in modo proattivo, tramite:
 - (1) la fornitura al Cliente a cadenza bisettimanale dell'elenco degli APAR (Authorized Program Analysis Report) chiusi in tale periodo;
 - (2) collaborare con il Cliente per pianificare il supporto delle eccezioni, reciprocamente concordate tra IBM e il Cliente, da richiedere durante i periodi più problematici per l'azienda;
 - (3) la semplificazione della comunicazione tra il team del Cliente e le altre risorse tecniche presso le sedi IBM, e fornendo al Cliente gli opportuni documenti tecnici di IBM;
 - (4) consigli al Cliente sui correttivi principali oppure sui workaround che potrebbero essere applicati all'ambiente del Cliente;
 - (5) la fornitura di assistenza per la gestione del Software distribuito;
 - (6) il suggerimento delle procedure e degli asset in materia di architettura, prestazioni ed ottimizzazione; e
 - (7) la cura e la condivisione del materiale tecnico didattico ed abilitativo.
- h. Assistenza al Cliente per la risoluzione dei problemi incontrati con il Software distribuito tramite:
 - (1) il monitoraggio dei casi di supporto aperti dal Cliente;
 - (2) avvio dei processi di escalation necessari, ove richiesto;
 - (3) la fornitura al Cliente dello stato degli scenari prioritari concordati tra le parti; e
 - (4) assistenza per le richieste amministrative e dell'utente finale relative al Software distribuito.

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

Non è presente alcuna Scheda Tecnica applicabile per questa Descrizione del Servizio.

Trattamento dei Dati Personali

- a. Questo Servizio non è destinato al trattamento dei Dati personali soggetti; i) alla normativa GDPR (General Data Protection Regulation) (Normativa (EU) 2016/679); oppure ii) ad altre leggi sulla protezione dei dati identificate nella pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>. Il Cliente è tenuto ad assicurare, sotto la propria responsabilità, che nel Contenuto non verrà fornito alcun dato personale possa essere soggetto: i) alla normativa GDPR (General Data Protection Regulation) (Normativa (EU) 2016/679); oppure ii) ad altre leggi sulla protezione dei dati identificate nella pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.
- b. In caso di modifica, il Cliente informerà IBM per iscritto e si applicheranno il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali di IBM (DPA) alla pagina <http://ibm.com/dpa> ed un'Appendice concordata al DPA, che verrà incorporata nell'Accordo e prevarrà sui termini in conflitto presenti nell'Accordo.

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

Non è disponibile alcuno SLA (Service Level Agreement) o Supporto Tecnico per questa Descrizione dei Servizi.

4. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio di Accelerazione è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Oltre al servizio Technical Support Advisor (descritto nell'Articolo 1.2.3 precedente), che viene fatturato su base mensile, tutti i servizi in remoto scadono 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

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 Materiali

I materiali creati da IBM durante l'esecuzione di queste offerte e consegnati al Cliente (esclusi i materiali preesistenti su cui tali materiali possono essere basati) sono opere create su commissione, nella misura consentita dalla legge in vigore e sono di proprietà del Cliente. Il Cliente fornisce ad IBM una licenza irrevocabile, perpetua, non esclusiva, valida in tutto il mondo e senza alcun obbligo di pagamento che consente di utilizzare, eseguire, riprodurre, visualizzare, sublicenziare, distribuire e realizzare opere derivate basate su tali materiali.

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)", "Livelli di Servizio e Supporto Tecnico", "Materiali".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: