

IBM Cloud Application Performance Management

La 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

IBM Cloud Application Performance Management (APM) è stato progettato per monitorare, analizzare e gestire il cloud in modo intelligente, su applicazioni e infrastrutture IT in sede e ibride. Consente di monitorare l'esperienza utente e aiuta a migliorare la stabilità delle infrastrutture di applicazioni aiutando ad identificare rapidamente la causa principale dei problemi per prevenire in modo proattivo le interruzioni e mantenere gli utenti soddisfatti. I vantaggi principali sono:

- aiutare a conoscere le prestazioni delle applicazioni dalla prospettiva dell'utente.
- Osservare le prestazioni di un'applicazione durante le transazioni aziendali attuali.
- Aiutare ad eseguire la diagnosi delle cause principali di situazioni di "collo di bottiglia" e deterioramento delle prestazioni.
- Ottenere approfondimenti per gestire i trend dinamici.
- Individuare i componenti applicativi negli ambienti dei sistemi.

1.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base

Questo Servizio Cloud fornisce il monitoraggio delle risorse per segnalare agli utenti i problemi riguardanti l'infrastruttura applicativa e aiutarli a risolvere tali problemi rapidamente e in modo efficace.

IBM Cloud Application Performance Management, Base ha le seguenti funzionalità:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) consente agli utenti di visualizzare lo stato delle applicazioni e di eseguire il drill down per visualizzare ulteriori dettagli, come ad esempio gli eventi ed i KPI (Key Performance Indicator) per i componenti associati a quella applicazione.
- Rileva e definisce automaticamente la struttura dell'applicazione, che può essere modificata o rimossa.
- Installa e configura automaticamente gli agent con un minimo intervento manuale richiesto..
- Consente agli utenti di individuare l'esperienza effettiva dell'utente finale per l'applicazione, con i tempi di risposta suddivisi tra i componenti.
- Consente agli utenti di visualizzare le misurazioni principali delle condizioni in cui si trovano tutte le risorse monitorate.
- Consente agli utenti di creare e modificare le soglie affinché possano individuare i problemi mediante la visualizzazione dei relativi avvisi.
- Supporta la generazione automatica delle richieste di assistenza di IBM Control Desk in relazione ad un problema in base agli avvisi di IBM Cloud Application Performance Management.
- Supporta l'integrazione degli eventi IBM Cloud Application Performance Management all'interno di IBM Tivoli Netcool OMNibus.

1.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced

Questo Servizio Cloud fornisce funzionalità di monitoraggio avanzate come, ad esempio, il tracciamento delle transazioni, il monitoraggio dell'esperienza utente e la diagnostica a livello di codice. Include tutte le funzionalità dell'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base, oltre a quanto di seguito specificato:

- Con il Tracciamento delle Transazioni, gli utenti possono risalire ai colli di bottiglia nelle prestazioni delle applicazioni su tutti i browser monitorati, i server web ed i server delle applicazioni.
- Consente agli utenti di individuare l'esperienza effettiva dell'utente finale per l'applicazione con i tempi di risposta degli utenti dei dispositivi mobili supportati e dei browser per desktop suddivisi su tutto il componente.

- Suddivide le prestazioni fino al livello di codice e include le informazioni diagnostiche principali come, ad esempio, i dati di contesto e l'analisi dello stack.

1.3 IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid

La titolarità per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud tramite il cloud o di installare il software on-premise (ad esempio, "Programma IBM"). Il Programma IBM incluso in questa titolarità è IBM Cloud Application Performance Management, Base Private.

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

1.4 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid

La titolarità per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud tramite il cloud o di installare il software on-premise (ad esempio, "Programma IBM"). Il Programma IBM incluso in questa titolarità è IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Private.

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

1.5 Servizi Opzionali

1.5.1 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.2 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative, nonché il tracciamento delle transazioni e le informazioni diagnostiche per alcuni componenti. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.3 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced. Fornisce ulteriore monitoraggio dei componenti di infrastrutture applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.4 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Base

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base e IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

Questo Servizio Cloud estende la funzionalità di IBM Cloud Application Performance Management, Base o IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid tramite:

- analisi automatica dei dati di gestione delle prestazioni allo scopo di definire un riferimento per il comportamento "normale".
- Avvisando un operatore quando le metriche si discostano da quel riferimento generando un'anomalia nell'interfaccia utente APM.
- Consentendo ad un operatore di eseguire un'analisi approfondita dell'anomalia, utilizzando metriche correlate che facilitino l'individuazione della causa principale.

1.5.5 IBM Operations Analytics Predictive Insights on Cloud for IBM Cloud Application Performance Management Advanced

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

Questo Servizio Cloud estende la funzionalità di IBM Cloud Application Performance Management, Advanced o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid tramite:

- analisi automatica dei dati di gestione delle prestazioni allo scopo di definire un riferimento per il comportamento "normale".
- Avvisando un operatore quando le metriche si discostano da quel riferimento generando un'anomalia nell'interfaccia utente APM.
- Consentendo ad un operatore di eseguire un'analisi approfondita dell'anomalia, utilizzando metriche correlate che facilitino l'individuazione della causa principale.

1.5.6 IBM Cloud Application Performance Management, Availability Monitoring

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

Questo Servizio Cloud fornisce il monitoraggio sintetico avanzato di applicazioni web da più punti di presenza nel mondo e consente ai Clienti di:

- monitorare il tempo di attività e il tempo di risposta delle applicazioni del Cliente ogni minuto, da diverse località geografiche in tutto il mondo.
- Eseguire test sintetici per misurare le prestazioni dei carichi delle pagine web, delle chiamate API e dei flussi utente simulati tramite le interazioni di script dei browser, utilizzando Selenium.
- Utilizzare l'analisi a cascata per aiutare a individuare con precisione la fase esatta del malfunzionamento derivante da problemi come, ad esempio, i collegamenti interrotti, immagini di grandi dimensioni, ricerche lente o richieste esterne.
- Eseguire la diagnosi dei problemi con istantanee automatiche delle schermate di malfunzionamenti del browser e visualizzazione di statistiche delle prestazioni cronologiche.

1.5.7 IBM Cloud Application Performance Management, z Systems Extension Pack

z Systems Extension Pack utilizza gli agent di monitoraggio esistenti del mainframe IBM OMEGAMON del Cliente per fornire le viste dei componenti applicativi basati su z/OS. Ciò consente alle aziende, dalla prospettiva del responsabile di un'applicazione, di vedere lo stato dei componenti z/OS di applicazioni critiche insieme a tutti gli altri relativi componenti.

z Systems Extension Pack è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base, IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced, IBM Cloud Application Performance Management, Advanced e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Inoltre, l'utilizzo dell'extension pack richiede la titolarità per uno (o più) IBM OMEGAMON sulle offerte z Systems. La titolarità per questo componente aggiuntivo per l'offerta IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid o IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid consente al Cliente di utilizzare il Servizio Cloud esclusivamente tramite il cloud in quanto non vi sono componenti aggiuntivi on-premise comparabili.

z Systems Extension Pack consente di:

- visualizzare le metriche di monitoraggio z/OS nel dashboard IBM Cloud Application Performance Management; e
- congruenza dei dati tra le interfacce utente z/OS OMEGAMON per gli operatori e gli SME (Subject Matter Expert) z Systems, le interfacce utente IBM Cloud Application Performance Management per i responsabili delle applicazioni e le operazioni IT.

1.5.8 IBM Cloud Application Performance Management, Base Extension Pack Hybrid

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.9 IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Extension Pack Hybrid

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Fornisce ulteriore monitoraggio delle risorse applicative, nonché il tracciamento delle transazioni e le informazioni diagnostiche per alcuni componenti. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

1.5.10 IBM Cloud Application Performance Management, Infrastructure Extension Pack Hybrid

Questo Servizio Cloud è offerto come componente aggiuntivo per IBM Cloud Application Performance Management, Base Hybrid e IBM Cloud Application Performance Management, Advanced Hybrid. Fornisce ulteriore monitoraggio dei componenti di infrastrutture applicative. Per un elenco completo del monitoraggio fornito in questo 'Extension Pack', vedere la documentazione del prodotto.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) 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 di una o più Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della sicurezza 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=1413346926904>

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 accettare 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 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.

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 ad 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 di cui verrà accreditata 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 rimborso 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.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto pretese inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

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 telefono, email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. La guida al supporto software as a service di IBM, disponibile alla pagina web https://www-01.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:

- Average Managed Virtual Server è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un server è un elaboratore fisico, che è costituito da unità di elaborazione, dalla memoria e dalle funzionalità di input/output ed esegue procedure, comandi, o le applicazioni richiesti per uno o più

utenti, oppure per dispositivi client. Quando vengono utilizzati i rack, i blade enclosure o altre attrezzature analoghe, ciascun dispositivo fisico separabile (ad esempio, un dispositivo blade o montato su rack) che abbia i componenti richiesti, è considerato esso stesso un server separato. Un Server Virtuale è un computer virtuale creato dal partizionamento delle risorse disponibili su un server fisico o un server fisico non partizionato. È necessario ottenere titolarità per la Media dei Server Virtuali Gestiti sufficienti a coprire il numero medio di Server Virtuali gestiti dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente.

- b. "Milioni di Elementi" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud, arrotondato al Milione successivo, durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, gli Elementi sono denominati "Punti Dati". I Punti Dati sono calcolati come segue: se i test di monitoraggio sintetici **T** vengono eseguiti dalle sedi **L**, ogni **M** minuti, il numero di Punti Dati al mese = $T * L * ((60/M) * 24 * 30)$. Per i test semplici (chiamate HTTP alle API e URL web) 1 istanza di test semplice = 1 Punto Dati. Per i test avanzati (caricamenti di pagine web, script di flussi utente del browser tramite Selenium, sequenze di script REST API) 1 istanza di test avanzato = 100 Punti Dati. Il Cliente può utilizzare il proprio bundle di Milioni di Punti Dati verso una combinazione di test semplici e avanzati.

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.

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 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.

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 civile 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 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 TROVA".

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: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement ("SLA")", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: