

IBM Sterling Web Forms

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

L'offerta IBM Sterling Web Forms facilita il commercio elettronico tra il Cliente ed un qualsiasi utente terzo Cloud Service, autorizzato dal Cliente ad accedervi per scambiare dati o utilizzarlo per suo conto ("Utente Ospite"). Offre all'Utente Ospite la capacità di visualizzare ed elaborare moduli elettronici accedendo al sito web del Servizio Cloud tramite un browser internet. Il Servizio Cloud fornisce al Cliente e all'Utente Ospite la visibilità del Contenuto caricato dal Cliente e dai suoi Utenti Ospiti.

Il Servizio Cloud include quanto riportato di seguito:

- Sito di Amministrazione – consente all'utente del Cloud Service di creare annunci, visualizzare una serie di report predefiniti sulle attività dell'Utente ospite e gestire database che aiutino a fornire opzioni e dati predefiniti all'Utente Ospite quando elabora transazioni.
- Web Forms user site – consente all'Utente ospite di intraprendere il commercio elettronico con il client tramite una connessione internet consentendo loro di visualizzare i documenti del commercio elettronico presentati in un'interfaccia leggibile dall'utente e visualizzabili tramite un browser internet supportato.
- Dettagli e Ricerca delle Cartelle – consente all'utente del Servizio Cloud di visualizzare i documenti trovati nelle cartelle in entrata, in uscita, in archivio e nel cestino per l'Utente Ospite.

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=1413339598184>

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 al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Appendici del DPA (DPA Exhibit(s)) 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 applichi 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.

2.1 Uso dei Dati

IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Cloud service che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può utilizzare il contenuto e altre informazioni (tranne gli Approfondimenti) derivanti dal contenuto durante la fornitura del Servizio Cloud dopo aver rimosso gli identificativi personali, in modo tale che qualsiasi dato personale non possa essere più attribuito ad una specifica persona senza l'utilizzo di ulteriori informazioni. IBM utilizzerà questi dati solo per scopi di ricerca, test e sviluppo dell'offerta IBM.

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 richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA 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.

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 acquisito 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 email 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:

- "Entity ID" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Entity ID è un identificativo univoco, che può essere indicato nell'ambiente del Servizio Cloud con termini differenti come, ad esempio, ID cliente, ID partner, ID fornitore, ID vendor oppure ID EDI, all'interno del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a ricoprire il numero totale di Entity ID contenuti nel Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento della Transazione del Cliente.

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.

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, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività ove un errore del [programma] potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni a persone.

7.2 Accesso dell'Utente Ospite

Agli Utenti Ospiti del Cliente può essere richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM per l'accesso e l'utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile per tali Utenti Ospiti, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali richieste di rimedio da parte degli Utenti Ospiti relative al Servizio Cloud, b) spese contratte dall'Utente Ospite, o c) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Ospiti.

7.3 Trasmissione Dati

Il Servizio Cloud può prevedere la trasmissione di contenuti incluso l'ID e la password del Cliente da, verso o attraverso sistemi o reti di terzi, come ad esempio Internet e altri servizi di interconnessione, su cui IBM non esercita alcun controllo e di cui non è responsabile. I mittenti ed i destinatari del contenuto trasmesso attraverso l'ambiente dei Servizi Cloud per la community commerciale del Cliente, potrebbero non trattare tali contenuti come riservati. Il Cliente dovrà crittografare il Contenuto se desidera renderlo non leggibile o indecifrabile nell'ambiente dei Servizi Cloud e durante il transito all'interno della rete IBM e di terze parti. Il Cliente è responsabile, e se ne assume qualsiasi rischio, della scelta dei protocolli e dei mezzi utilizzati per trasmettere il Contenuto attraverso la rete di IBM e di altre terze parti.

IBM può trasferire o archiviare il Contenuto al di fuori del paese in cui si trova il Cliente, i clienti, i fornitori e gli enti organizzatori del Cliente con cui il Cliente intrattiene rapporti commerciali (Partner Commerciali), solo allo scopo di fornire il Servizio Cloud o quando richiesto dalla legislazione applicabile o da procedimenti legali.

Il Servizio Cloud può includere la trasmissione del Contenuto da e verso i Partner Commerciali del Cliente attraverso connessioni dirette con IBM o interconnessioni attraverso uno o più gateway o reti forniti da terzi ("Servizi di interconnessione" e ogni terza parte come "Provider di Interconnessione"). Salvo quanto diversamente stabilito in un accordo separato tra il Cliente e un fornitore di interconnessione, quest'ultimo non sarà responsabile per quanto in connessione con il Servizio Cloud.

7.4 Setup

Il Cliente dovrà fornire ad IBM l'accesso necessario ai propri sistemi, informazioni, personale e risorse ed eseguire le altre responsabilità relativamente alla configurazione del Servizio Cloud senza alcun costo aggiuntivo.

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", "Livelli di Servizio", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Accesso dell'Utente Ospite", "Trasmissione Dati",.

Firma e timbro del Cliente

Data: