

IBM Business Process Manager on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

L'offerta IBM Business Process Manager on Cloud è una soluzione software-as-a-service che fornisce una piattaforma di gestione dei processi aziendali per la visibilità e la gestione di tali processi. Il Servizio Cloud include funzionalità di progettazione, esecuzione, monitoraggio e ottimizzazione dei processi.

Le seguenti funzionalità di base sono fornite agli utenti per i quali il Cliente acquista le titolarità.

- a. Ambiente Operativo – fornisce un'unica istanza con un ambiente runtime di sviluppo, di test e di produzione dedicato.
- b. 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.
- c. Virtual Private Network (VPN) – fornisce una singola connessione VPN opzionale, basata su software, per l'accesso sicuro e criptato dal Servizio Cloud ai sistemi esterni al Servizio Cloud. Le informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta. Tale richiesta deve essere inviata a SupportBPMonCloud@us.ibm.com.
- d. 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.
- e. Backup Automatico Online – esegue un backup giornaliero che può essere utilizzato per il ripristino automatico del Servizio Cloud Il backup è criptato e archiviato in una sede di data center diversa.
- 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. 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 Funzionalità opzionali

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di ulteriori utenti affinché possano accedere e utilizzare il Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer.

1.1.2 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di storage aggiuntivo per il database BPM interno e gli archivi di documenti integrati.

1.1.3 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di memoria aggiuntiva nel caso in cui i requisiti di memoria della soluzione di elaborazione superino la capacità di elaborazione fornita per la quantità di utenti acquistati.

1.1.4 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Professional Engagement

Il servizio On-Demand Consulting (ODC) Professional include l'accesso in remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di cinque (5) sviluppatori (contatti abbonati). I contatti abbonati hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC e gli esperti in materia del Cliente. I contatti abbonati possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta BPM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione, e la metodologia di fornitura. Alcuni esempi includono una revisione del codice delle risorse della soluzione di implementazione, la revisione delle risorse che non fanno parte della soluzione (ad esempio, la documentazione), assistenza per le domande specifiche sulla

soluzione o sulla tecnologia, consigli in materia di best practice, assistenza per i problemi di implementazione che non sono supportati tramite i normali canali di supporto del prodotto, revisione dell'architettura di sistema e ipotesi di dimensionamento, consigli e suggerimenti per eseguire correttamente gli aggiornamenti e le migrazioni quando le nuove release saranno disponibili, o assistenza di tipo consulenziale per la risoluzione di problemi sull'integrazione e configurazione incontrati dopo il setup.

1.1.5 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Enterprise Engagement

Il servizio ODC Enterprise include l'accesso in remoto tramite il portale online ODC per un numero massimo di dieci (10) sviluppatori (contatti abbonati). I contatti abbonati hanno un accesso h24, tutti i giorni della settimana, agli articoli della libreria della conoscenza, agli acceleratori e asset della soluzione, e accesso illimitato per inoltrare le richieste in una finestra di dialogo di domande e risposte con il leader di abilitazione ODC e gli esperti in materia del Cliente. I contatti abbonati possono richiedere assistenza per qualsiasi aspetto dell'offerta BPM on Cloud inclusa l'architettura della piattaforma, l'implementazione della soluzione, e la metodologia di fornitura.

Alcuni esempi includono una revisione del codice delle risorse della soluzione di implementazione, la revisione delle risorse che non fanno parte della soluzione (ad esempio, la documentazione), assistenza per le domande specifiche sulla soluzione o sulla tecnologia, consigli in materia di best practice, assistenza per i problemi di implementazione che non sono supportati tramite i normali canali di supporto del prodotto, revisione dell'architettura di sistema e ipotesi di dimensionamento, consigli e suggerimenti per eseguire correttamente gli aggiornamenti e le migrazioni quando le nuove release saranno disponibili, o assistenza di tipo consulenziale per la risoluzione di problemi sull'integrazione e configurazione incontrati dopo il setup.

L'abbonato può richiedere il servizio IBM ODC per assistenza sui materiali da consegnare riguardanti i prodotti e processi lavorativi concordati per le fasi di avvio e fine completate, fino a 24 ore per ogni mese di abbonamento. I materiali da consegnare riguardanti i prodotti e processi lavorativi possono includere l'assistenza con specifici esempi di modelli o il codice della soluzione pronto per la produzione. I responsabili dell'abbonato e/o i contatti partecipano anche alle call settimanali sullo stato con un leader di abilitazione del client IBM ODC.

1.1.6 IBM Business Process Manager on Cloud On-Demand Consulting Additional Developer Engagement

Il Servizio Cloud fornisce un'opzione per l'acquisto di ulteriori accessi sviluppatore alla quantità di sviluppatori ODC Professional o Enterprise inclusi in quelle offerte.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di 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 solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve inoltrare 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 determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad 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 è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non 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, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; configurazioni di sistema o piattaforme non

supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla 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 un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

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 rimedio)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* 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 rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno 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.

Esempio: 60 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 60 minuti di Tempo di Fermo = 43.140 minuti <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 99,86% di disponibilità 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. Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono descritti nella documentazione del Servizio Cloud e nella Guida al Supporto IBM Software. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: la funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 2 ore	24x7

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto	Copertura del Tempo di Risposta
2	Impatto aziendale significativo: una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

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:

- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato specifico che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella Poe o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede al Servizio Cloud in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente al Servizio Cloud diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere le titolarità per il numero massimo di Utenti Simultanei che accedono contemporaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.

5.2 Corrispettivi di Setup

Un corrispettivo iniziale per il setup una tantum viene applicato in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

Un corrispettivo per il setup in un'unica soluzione viene applicato a ciascuna istanza del Servizio del Cloud aggiuntiva ordinata in base alle tariffe e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

5.4 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, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento 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 fine del periodo.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 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 finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Software di Abilitazione (Prerequisiti Software)

Il presente Servizio Cloud comprende il software di abilitazione che potrà essere utilizzato solo in associazione con l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud e solo per la durata del periodo di abbonamento.

Il Software di Abilitazione incluso nel Servizio Cloud è:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Accesso al Tool di Progettazione – Il Cliente può accedere e scaricare il Software di Abilitazione IBM ProcessDesigner e/o IBM Integration Designer per sviluppare le applicazioni di elaborazione. Il Software di Abilitazione viene eseguito su un sistema desktop del Cliente e si collega in remoto al Servizio Cloud.

Limitazione dell'Utente del Tool di Progettazione – Il Servizio Cloud consente di accedere e utilizzare il Software di Abilitazione IBM Process Designer e/o IBM Integration Designer ad un massimo di cinque (5) utenti.

8. Collegamenti a Siti Web o ad altri Servizi di Terzi

Se il Cliente o un Utente del Servizio Cloud, trasmette contenuti o altri servizi collegati o resi disponibili dal Servizio Cloud ad un sito web di Terzi, il Cliente e l'Utente del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto, purché tale interazione avvenga esclusivamente tra il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non rilascia garanzie o dichiarazioni sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi.

9. 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.

10. Acceleratori e Materiali di Esempio

Il Servizio Cloud potrebbe contenere dei componenti in formato codice sorgente ("Componenti di Origine") e dell'altro materiale che saranno identificati come "Materiale di Esempio". Il Cliente può copiare e modificare i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio purché il Cliente non modifichi o elimini eventuali informazioni o comunicazioni relative al copyright contenute o nel Componente di Origine nei Materiali di esempio. IBM fornisce i Componenti di Origine e i Materiali di Esempio senza alcun obbligo di assistenza e "NELLO STATO DI FATTO E DI DIRITTO IN CUI SI TROVANO", NON FORNISCE ALCUN TIPO GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE DI TITOLARITA', DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE O DI NON INTERFERENZA, NONCHE' QUALSIASI ALTRA GARANZIA O CONDIZIONE ESPRESSA O IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ ED IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, FATTO SALVO QUANTO STABILITO DA NORME INDETEROGABILI DI LEGGE.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Acceleratori e Materiali di Esempio".

Firma e timbro del Cliente

Data: