

### IBM Payments Gateway

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica ed include l'azienda, i relativi utenti autorizzati o i destinatari del Servizio Cloud.

#### 1. Servizio Cloud

##### 1.1 IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway è una soluzione SaaS per il pagamento. Il Servizio Cloud, utilizzando un ambiente conforme con le specifiche PCI, collega i sistemi del Cliente per raccogliere ed elaborare le informazioni di pagamento dei clienti finali.

##### 1.2 Ulteriori offerte

Il Cliente deve acquistare IBM Payments Gateway insieme ad almeno una (1) delle seguenti offerte Cloud Service Payment:

###### 1.2.1 IBM Payments Gateway API Payment

La funzionalità include:

- le transazioni che vengono trasmesse tramite un'API costituita da una serie di servizi web progettati per facilitare l'integrazione con i sistemi del Cliente. L'API fornisce un'unica interfaccia per i pagamenti globali attraverso banche e processori in numerosi paesi e valute.

###### 1.2.2 IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

La funzionalità include:

- le transazioni che vengono trasmesse tramite l'HPP (Hosted Payment Page), una GUI per la riscossione dei pagamenti e la gestione del portafoglio progettata per essere integrata nei siti web, siti di mobile commerce, app per Smart Phone, applicazioni di call center e sistemi back-office di riscossione. L'HPP (Hosted Payment Page) è progettata per essere fornita in un iframe (inline frame) HTML.

###### 1.2.3 IBM Payments Gateway Advanced API Payment

La funzionalità include:

- le transazioni che vengono trasmesse tramite l'interfaccia JavaScript Object Notation (JSON), che è stata progettata per facilitare lo sviluppo delle funzioni di pagamento nelle applicazioni native per smart phone.
- L'interfaccia JSON offre una serie di API per il pagamento che vengono eseguite tramite le metodologie di HTTP sul relativo URL in cui i dati vengono trasmessi nel formato JSON.

###### 1.2.4 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 0 Payments

La funzionalità include:

- le transazioni sotto forma di autorizzazione o di richieste di pagamento che vengono trasmesse tramite l'HPP (Hosted Payment Page) o tramite l'interfaccia di un API, ad una delle banche/processori elencati nel documento di acquirenti IBM Payments Gateway PG 0, disponibile sul sito web del prodotto.

###### 1.2.5 IBM Payments Gateway – Price Group (PG) 1 Payments

La funzionalità include:

- le transazioni nel modulo di autorizzazione o le richieste di pagamento che vengono trasmesse tramite l'HPP (Hosted Payment Page) o tramite l'interfaccia di un API, ad una delle banche/processori elencati nel documento di acquirenti IBM Payments Gateway PG 1, disponibile sul sito web del prodotto.

###### 1.2.6 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments

L'offerta Stored Value Payments elabora le transazioni che sono state avviate da un conto di carta prepagata del Cliente e accettato da un operatore commerciale all'interno di un mercato. Questa parte facilita tale trasferimento di valore all'interno di questa struttura di mercato a circuito chiuso.

### **1.2.7 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions**

IBM Pay Transactions sono transazioni accettate dagli operatori commerciali dall'applicazione per operatori commerciali in un ricco scenario di checkout per dispositivi mobili. Questa offerta include una funzione di orchestrazione, che consente l'interazione tra i sistemi di 'token vault' CRM, POS; il token vault IBM consente ai Clienti di salvare e accedere ai metodi di pagamento in un vault di dati compatibili con le specifiche PCI; e una connessione ad un commutatore di pagamento che consente che tali transazioni possano andare all'esterno per essere elaborate.

### **1.2.8 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation**

Questa offerta fornisce i report che tengono traccia delle transazioni di pagamento e degli importi previsti e le confronta con i pagamenti effettivi, mettendo in evidenza le singole transazioni problematiche affinché vengano risolte.

### **1.2.9 IBM Payments Gateway Settlement**

La funzionalità include:

- le transazioni che vengono trasmesse da un venditore dell'istituto finanziario di un acquirente che contengono le informazioni di pagamento per consentire la liquidazione della transazione da completare.

### **1.2.10 IBM Premium Account Support**

Il pacchetto di servizi Payment Gateway – Premium Account Support fornisce una soluzione di servizi continuativi estesi per i clienti IBM. Il servizio include fino a 10 ore al mese di un responsabile della Fornitura di Servizi. Il servizio viene fornito da remoto e include le revisioni operative, incluse le metriche, i prossimi eventi & e la revisione per il controllo delle modifiche e la revisione dell'escalation degli errori. Le ore non utilizzate non possono essere utilizzate nei mesi successivi.

## **1.3 Servizi di Setup**

### **1.3.1 IBM Payments Gateway – Basic Payments Setup**

IBM Payments Gateway – Basic Payment Setup è una soluzione di onboarding self-service che consente al Cliente di impostare il conto commerciale con un acquirente su più metodi di pagamento. Questo pacchetto include un ID progetto per il conto di un operatore commerciale in un paese.

Il pacchetto include fino a 6 ore di assistenza mediante email attraverso il portale del cliente e scade a 90 giorni dalla data in cui IBM comunica al Cliente che il suo accesso al Servizio Cloud è disponibile indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.3.2 IBM Payments Gateway – Payments Reconciliation Setup**

IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Setup è un servizio per configurare il modulo Payment Reconciliation. Il servizio include il setup di un Conto Commerciale (ad esempio, il Codice Progetto), inclusi gli acquirenti pre-abilitati nei paesi definiti. Il Cliente fornirà i dettagli del setup della riconciliazione bancaria incluso il flusso di liquidazione e di riconciliazione ed i dettagli bancari per configurare il modulo. Questo servizio include 46 ore di configurazione. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.3.3 IBM Payments Gateway – Stored Value Payments Setup**

Il servizio IBM Payments Gateway – Stored Value Payment Configuration è un pacchetto opzionale per la configurazione del modulo Stored Value Payment. Lo schema della carta prepagata viene impostato con più operatori commerciali partecipanti, i conti di addebito e fiscali inclusi gli e-voucher e il saldo del conto della carta prepagata per i singoli utenti finali. Il Cliente fornirà i dettagli sulla configurazione del conto e le informazioni sul conto bancario di acquisizione per abilitare la funzionalità della carta prepagata. Ogni schema di carta prepagata è di proprietà di una Carta Prepagata specifica fornita ed ha un'unica valuta. Questo servizio include 12 ore di un esperto di configurazione. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.3.4 IBM Payments Gateway – IBM Pay Transactions Setup**

IBM Pay Transactions Setup fornisce ai Clienti l'accesso alla funzione di orchestrazione IBM Pay, l'accesso al token vault conforme con le specifiche PCI e la possibilità di comunicare i dettagli della transazione tra il punto di vendita, il token vault e il commutatore di pagamento designato. Questo servizio di setup è richiesto per abilitare l'abbonamento del Cliente al servizio IBM Pay Transactions.

## **1.4 Servizi forniti in remoto**

### **1.4.1 IBM Payments Gateway – Premium Payments Configuration Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Premium Product Configuration include le best practice, le linee guida del progetto e l'accesso ad un esperto in materia per facilitare l'erogazione del servizio IBM Payments Gateway. Questo pacchetto include fino a 27 ore di accesso allo SME. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.4.2 IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Virtual Account Payment Configuration è un insieme di conti di riscossioni virtuali, per una banca di riscossioni pre-abilitata in un paese, inclusa la ricezione e l'elaborazione automatica di estratti conto bancari, le policy per l'abbinamento automatico, regole per l'annullamento dell'assegnazione di numeri di conti virtuali, i report e le notifiche per l'operatore commerciale. Il servizio Virtual Account Payments è pre-abilitato solo per un elenco predeterminato di banche di riscossione. Alcune banche di riscossione non offrono le strutture per i conti virtuali. Altre banche di riscossione richiedono una connessione "Electronic Payment Advise" separata che dovrà essere attivata. Consultare l'Elenco IBM Payment Gateway Acquirer per ulteriori informazioni. Il Cliente fornirà a IBM le informazioni sul conto dell'operatore commerciale al fine di elaborare i pagamenti del conto virtuale. Questo servizio include 9 ore di configurazione.

Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.4.3 IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration Remotely Delivered Service**

Il pacchetto IBM Payments Gateway – Data File Transaction Configuration è un servizio per configurare una directory per l'archiviazione dei file di dati del Cliente. L'accesso alle directory fornite per il setup specifico di conti secondari o di codici progetto. Il Cliente fornirà i dati che devono essere archiviati tramite una richiesta di servizi web. Questo servizio include 5 ore di configurazione.

Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.4.4 IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – New Payment Method Configuration è un servizio opzionale che abilita il metodo di pagamento specificato per l'acquirente definito nel paese di implementazione. Il Cliente fornirà a IBM le informazioni di setup dell'ID dell'operatore commerciale al fine di configurare la soluzione del Servizio Cloud. Il Cliente eseguirà successivamente un test di accettazione locale della vendita per convalidare la configurazione prima del passaggio alla produzione. Questo servizio esclude eventuali oneri che l'acquirente potrà addebitare al Cliente per la fornitura, la connessione o la transazione.

Questo servizio include 4 ore di tempo per la configurazione. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.4.5 IBM Payments Gateway – Additional Project Codes Remotely Delivered Service**

IBM Payments Gateway – Additional Project Codes fornisce ulteriori conti per ID operatore commerciale (valutati in pacchetti da 1 o da 10) nella soluzione Payments Gateway. Ciascun ID operatore commerciale rappresenta un codice progetto univoco nella soluzione. Questa opzione consente al Cliente di richiedere un ID operatore commerciale/codice progetto nuovo o supplementare da aggiungere al Servizio Cloud. Il numero di ID operatore commerciale/codice progetto che può essere richiesto dipende dal numero di codici progetto aggiuntivi acquistati. Ciascun ID operatore commerciale/codice progetto aggiuntivo viene utilizzato nell'ambito del codice progetto master, della connettività e del certificato esistente. Il Cliente è responsabile di fornire a IBM le informazioni relative all'ID operatore commerciale per la configurazione. Ogni servizio relativo all'aggiunta di un codice progetto a pagamento include fino a 7 ore per la configurazione. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### **1.4.6 IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Account Updater Configuration è disponibile affinché il Cliente gestisca diversi acquirenti. Dopo essere stato configurato da IBM e dall'acquirente specifico, il servizio Account Updater recupererà automaticamente le informazioni sulle carte di sostituzione ed i conti bancari

per le carte ed i conti archiviati nel Portafoglio di IBM. Questo servizio esclude eventuali oneri che uno o più acquirenti potranno addebitare al Cliente per la fornitura, la connessione o la transazione.

Questo servizio include 89 ore di servizio in remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.7 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth & Settle) Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle) crea e certifica una connessione dell'Acquirente al servizio base Payments Gateway, inclusa una revisione commerciale e tecnica delle specifiche dell'acquirente, mappando la soluzione del Servizio Cloud e la certificazione con l'acquirente per supportare l'autorizzazione e per le transazioni che non presentano carte. Il codice E-commerce, MOTO, Recurring MCC ed il supporto per 3DSecure sono inclusi se disponibili attraverso l'acquirente richiesto usando internet pubblico. Questo servizio esclude eventuali oneri che l'acquirente potrà addebitare al Cliente per la fornitura, la connessione o la transazione. Il Cliente è responsabile di presentare IBM all'acquirente e dell'assistenza per la gestione del rapporto nello stabilire la nuova connessione.

Questo servizio include 219 ore di servizi di progettazione e implementazione forniti in remoto per l'acquirente definito. Il Servizio in Remoto scade a 180 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.8 IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) Remotely Delivered Service**

Il pacchetto del servizio IBM Payments Gateway – New card Acquirer CnP connection (Auth, Settle & EPA) è un servizio opzionale per creare e certificare una connessione acquirente al Servizio Cloud. Il pacchetto include una revisione commerciale e tecnica delle specifiche dell'acquirente, mappando la soluzione del Servizio Cloud, la certificazione con l'acquirente per supportare l'autorizzazione, la liquidazione e l'EPA (electronic payment advice) per le transazioni che non presentano carte. Il codice E-commerce, MOTO, Recurring MCC ed il supporto per 3DSecure sono inclusi se disponibili attraverso l'acquirente richiesto. Questo servizio esclude eventuali oneri che l'acquirente potrà addebitare al Cliente per la fornitura, la connessione o la transazione. Il Cliente è responsabile di presentare IBM all'acquirente e dell'assistenza per la gestione del rapporto nello stabilire la nuova connessione.

Questo servizio include 223 ore di servizi di progettazione e implementazione forniti in remoto per l'acquirente definito. Il Servizio in Remoto scade a 180 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.9 IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – New Electronic Payment Advise (EPA only) è un servizio opzionale per creare e certificare un acquirente per il Servizio Cloud. L'EPA (Electronic Payment Advise) viene usato per fornire i dati del pagamento elettronico nella reportistica del processo di riconciliazione del pagamento. Questo servizio esclude eventuali oneri che l'acquirente potrà addebitare al Cliente per la fornitura, la connessione o la transazione. Questo servizio esclude eventuali oneri che l'acquirente potrà addebitare al Cliente per la fornitura, la connessione o la transazione. Il Cliente è responsabile di presentare IBM all'acquirente e dell'assistenza per la gestione del rapporto nello stabilire la nuova connessione.

Questo servizio include 223 ore di servizi di progettazione e implementazione forniti in remoto per l'acquirente definito. Il Servizio in Remoto scade a 180 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.10 IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Payment Architecture Consulting assiste il Cliente nella definizione di una panoramica di tutti i punti di integrazione e delle interfacce di sistema per la soluzione di pagamento. Il servizio include una revisione dei punti di integrazione del Cliente, inclusi i canali di pagamento, i call center, la gestione del credito, la gestione delle frodi e i sistemi finanziari. L'approccio include una revisione ed i consigli per le API IBM per usare il punto di integrazione definito.

Questo Servizio include 15 ore di servizi forniti da remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per i Servizi in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.11 IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting Remotely Delivered Service**

IBM Payments Gateway – Online Payment Solution Design Consulting assiste il Cliente nell'integrazione dell'API IPG Hosted Payment Page nell'infrastruttura web esistente del Cliente. Il servizio include una revisione dell'interfaccia web, la sequenza delle pagine, il frazionamento dei pagamenti, le policy dei pagamenti e le considerazioni sulla configurazione.

Questo servizio include 24 ore di un esperto remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per i Servizi in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.12 IBM Payments Gateway – Customer Wallet Solution Design Consulting Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Client Wallet Solution Design Consulting assiste il Cliente nel documentare la soluzione di checkout del pagamento per i relativi siti web, i siti di m-commerce e le applicazioni per smart phone. L'offerta riesamina gli strumenti del portafoglio incluse le carte, i conti bancari, PayPal ed il Valore Archiviato. La soluzione documenta i casi di utilizzo comuni come, ad esempio, il pagamento in un clic nell'e-commerce e nelle applicazioni per smartphone, la gestione del portafoglio nelle impostazioni del mio conto, l'iscrizione ad Auto Pay ed i pagamenti automatici.

Il servizio include 19 ore di servizi in remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per i Servizi in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.13 IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Order Management Solution Design Consulting assiste il Cliente nel documentare i processi di conferma ed evasione dell'ordine. IBM riesaminerà insieme al Cliente le pratiche di conferma dell'ordine, inclusi i pagamenti offline, la gestione dei pagamenti respinti ed il frazionamento dei pagamenti. In particolare, la soluzione include una revisione di:

- processo di rilascio dell'ordine, inclusa la gestione del rischio e l'elaborazione dell'approvazione attesa; e
- il processo di acquisizione, tra cui il pagamento in un'unica fase, i pagamenti in due fasi, l'OLTC (online transaction capture), il frazionamento della spedizione e le deviazioni dall'importo, nonché i processi dei cicli di adempimenti lunghi e di autorizzazioni scadute.

Il servizio include 40 ore di servizi in remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per il Servizio in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.14 IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Call Center Payments Solution Design Consulting aiuta il Cliente a progettare la propria soluzione di pagamento per l'ambiente del call center del Cliente. Il servizio include una revisione di:

- processi di pagamento manuale usando IBM Payments Gateway Virtual Terminal and Integration di IBM Hosted Payment Page all'interno dell'ambiente del call center; e
- i metodi di pagamento disponibili nel call center del Cliente, incluso l'uso del Terminale Virtuale per eseguire ricerche, il recupero e la continuazione del Terminale Virtuale.

Il servizio include 15 ore di servizi in remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per i Servizi in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.15 IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Solution Design Consulting Remotely Delivered Service**

I servizi IBM Payments Gateway – Payment Reconciliation Consulting sono servizi opzionali che forniscono un esperto di riconciliazione per aiutare il Cliente a progettare direttamente attraverso l'elaborazione dei pagamenti, usando il servizio Payment Reconciliation di IBM. Il servizio di consulenza include una revisione dell'abbinamento dei pagamenti offline, direttamente tramite l'elaborazione dei feed di dati e l'ottenimento della reportistica operativa.

Questo servizio include 40 ore di un esperto da remoto per facilitare, progettare e documentare l'uso del Servizio Payment Reconciliation. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per i Servizi in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

#### **1.4.16 IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting Remotely Delivered Service**

Il servizio IBM Payments Gateway – Stored Value Solution Design Consulting aiuta il Cliente a progettare e implementare le soluzioni di carte prepagate con pagamento anticipato o posticipato usando Stored Value Host di IBM. La soluzione include una revisione per:

- la configurazione dello schema ed i conti Stored Value Host, i conti degli utenti, i conti degli operatori commerciali, l'autenticazione, i pagamenti prepagati, i voucher, la gestione del rischio; e
- il blocco, lo sblocco dei conti degli utente e dei commercianti, la reportistica ed i feed di dati.

Il servizio include 34 ore di servizi in remoto. Il Servizio in Remoto scade a 90 giorni dalla data in cui IBM conferma al Cliente l'ordine per i Servizi in Remoto indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

## **2. Descrizione della Sicurezza**

### **2.1 Policy della Sicurezza**

IBM dispone di un team addetto alla sicurezza delle informazioni e mantiene le policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede ogni anno la formazione del personale in materia di privacy e sicurezza. Le policy sulla sicurezza IBM vengono riconvalidate ogni anno in base alle procedure di settore e alle esigenze aziendali IBM. Gli incidenti sulla sicurezza sono gestiti in base a procedure complete di risposta agli incidenti. IBM mantiene gli standard per la sicurezza fisica, progettati per limitare l'accesso ai data center IBM al personale autorizzato, inclusi punti di accesso limitati e monitorati. I visitatori si registrano all'ingresso e vengono scortati durante la loro permanenza nella sede.

### **2.2 Controllo degli Accessi**

Il personale autorizzato IBM utilizza l'autenticazione a due fattori sull'host di gestione del "gateway" intermedio. IP Blocking può essere utilizzato per impedire l'accesso da parte di utenti e siti Internet compromessi conosciuti nei paesi sottoposti all'embargo da parte degli Stati Uniti. L'accesso ai dati del Cliente e il trasferimento dei dati all'interno o all'esterno dell'ambiente di hosting è registrato. All'interno dei data center IBM che forniscono supporto per il Servizio Cloud, l'utilizzo del WIFI non è consentito.

Il Servizio Cloud richiede la codifica del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il punto di accesso del Cliente. I metodi specifici di codifica sono indicati nell'accordo contrattuale con il Cliente, e per la codifica è necessario installare i certificati SSL sia nel sito IBM che del Cliente. Saranno raccolte solo le informazioni personali necessarie per l'elaborazione dei pagamenti. Il Servizio Cloud codifica il contenuto 'dormiente' in attesa della trasmissione dei dati.

### **2.3 Integrità e Disponibilità del Servizio**

Le modifiche ai sistemi operativi, al software applicativo e alle regole del firewall sono gestite dalla procedura di gestione delle modifiche di IBM. Le modifiche delle regole del firewall vengono revisionate dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora i data center con frequenza h24 tutti i giorni della settimana. La scansione della vulnerabilità interna ed esterna è condotta periodicamente da amministratori autorizzati o da fornitori terzi per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi di individuazione dei malware (antivirus, individuazione delle intrusioni, scansione della vulnerabilità) sono utilizzati in tutti i data center IBM. I servizi dei data center IBM supportano svariati protocolli di consegna delle informazioni per la trasmissione dei dati sulle reti pubbliche. Sono inclusi, ad esempio, i protocolli HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME e la VPN da sito a sito. I dati di backup destinati allo storage esterno al sito vengono criptati prima del trasporto.

### **2.4 Registrazione delle Attività**

IBM conserva la registrazione delle attività riguardanti i sistemi, le applicazioni, i repository di dati, i dispositivi per il middleware e l'infrastruttura di rete che sono configurati ed effettuano le attività di registrazione. Per ridurre al minimo la possibilità di intromissioni e consentire l'analisi, il sistema di avvisi e la reportistica centralizzati e la registrazione delle attività vengono eseguiti in tempo reale nei repository centralizzati dei log. I dati sono firmati per prevenire le intromissioni. I log sono analizzati in tempo reale e tramite i report di analisi periodica al fine di individuare eventuali comportamenti anomali. Il personale addetto alle operazioni che viene allertato sulle anomalie si mette in contatto con uno specialista della sicurezza a chiamata, disponibile h24 tutti i giorni della settimana, quando richiesto.

## **2.5 Conformità**

IBM esegue annualmente le verifiche ISAE3402 standard di settore (o il relativo equivalente) nei data center di produzione IBM Payments Gateway relativamente alla conformità delle policy IBM per la sicurezza delle informazioni. La certificazione annuale PCI DSS di IBM include le verifiche on site tramite Qualified Security Assessor (Trustwave) in tutti i data center IBM Payments Gateway. L'Attestato di Conformità (Attestation of Compliance, AoC) o Lettera di Conformità è disponibile per il Cliente e i relativi revisori, su richiesta.

## **2.6 Dichiarazione delle Procedure di Sicurezza**

La sicurezza dei sistemi IT prevede la protezione dei sistemi e delle informazioni mediante la prevenzione, l'individuazione e la risposta ad accessi illeciti dall'interno e dall'esterno dell'azienda del Cliente. Un accesso improprio o illecito può causare la modifica, l'eliminazione o l'appropriazione indebita delle informazioni o un abuso dei sistemi del Cliente per attaccare altri sistemi. Senza un approccio complessivo alla sicurezza, nessun prodotto o sistema IT può essere considerato completamente sicuro e nessun prodotto o misura di sicurezza può essere completamente efficace per evitare un accesso improprio o illecito. I prodotti ed i sistemi IBM sono progettati per essere parte integrante di un approccio completo alla sicurezza, che implica necessariamente l'utilizzo di procedure operative aggiuntive e potrebbe richiedere altri sistemi, prodotti o servizi per avere efficacia massima. IBM non garantisce che i sistemi e prodotti siano immuni dalla condotta dannosa o illegale da parte di terzi.

## **2.7 Tutela dei Dati Personali**

IBM e il Cliente sono entrambi responsabili dell'adempimento delle rispettive obbligazioni ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (così come definito dalla normativa vigente in materia) memorizzati o elaborati da IBM per il Cliente in base al presente Accordo ("Dati del Cliente"). Sottoscrivendo il presente Accordo, il Cliente nomina IBM quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare i fini e i mezzi del trattamento dei Dati del Cliente da parte di IBM conformemente al presente Accordo, incluso il fatto che il trattamento eseguito in base alle istruzioni fornite dal Cliente non porrà IBM in violazione delle leggi applicabili sulla protezione dei dati personali. Le Parti convengono di non indagare sulle azioni intraprese dall'altra parte per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Le condizioni del presente Accordo non limitano in alcun modo le Parti ad intraprendere le azioni necessarie per adempiere alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali. Qualora il Cliente richieda servizi aggiuntivi o diversi per conformarsi alla normativa vigente sulla protezione dei dati, tali servizi dovranno essere richiesti tramite la Procedura di Controllo delle Variazioni nell'Appendice C e la procedura Autorizzazione di Variazione allegata come Appendice E. Il Cliente conviene di essere l'unico responsabile nel determinare che le misure di sicurezza specificate nel presente Accordo rappresentano le misure organizzative e tecniche appropriate per proteggere i Dati del Cliente così come richiesto dalla normativa vigente sulla protezione dei dati. IBM non è tenuta ad eseguire o aderire ad alcuna misura di sicurezza riguardante i Dati del Cliente diversa da quelle specificate nel presente Accordo e, quale Responsabile del Trattamento dei Dati del Cliente; IBM tratterà i Dati del Cliente in base a quanto specificato nel presente Accordo e a quanto IBM ritiene ragionevolmente necessario o appropriato per eseguire i Servizi. Il Cliente è l'unico responsabile nel determinare che qualsiasi trasferimento dei Dati del Cliente da parte di IBM o del Cliente stesso al di fuori del territorio nazionale, secondo quanto stabilito nelle Condizioni del presente Accordo, è conforme alle leggi vigenti che disciplinano la protezione dei dati personali.

## **2.8 Dati Personali e Contenuti sottoposti a normativa pubblicitaria**

Il Servizio Cloud consentirà al Cliente di inserire e gestire contenuto che includa le seguenti informazioni che possono essere considerate dati personali o dati sensibili ai sensi della normativa sulla privacy vigente:

- informazioni di contatto inclusi il nome, l'indirizzo, il numero di telefono e l'indirizzo email
- Informazioni relative alle credenziali di pagamento del cliente finale
- La comunicazione, l'archiviazione e l'utilizzo di questi dati è regolamentato e sottoposto a revisione ogni anno in conformità con le specifiche Payment Card Industry – Data Security Standards (PCI-DSS).

### 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 per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

### 4. Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare 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 ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio relativa ad un ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dalla fine del mese. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto 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 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 i contenuti, 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 applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta durante ciascun mese, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

#### 4.1 Livelli di Servizio

Il Cliente può effettuare solo una richiesta di rimedio rispetto ad uno dei seguenti obblighi relativi al livello di servizio in un mese.

\* 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.

##### 4.1.1 Disponibilità del Servizio Cloud in un mese

I Servizi Web di IBM, le interfacce Hosted Payment Page e Virtual Terminal saranno disponibili per il Cliente almeno per il 99,95% del tempo in un mese.

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese in cui i Servizi Web, Hosted Payment Page e Virtual Terminal di IBM sono disponibili e rispondono alle richieste del Cliente, diviso per il numero totale di minuti nel mese, moltiplicato per 100.

##### 4.1.2 Tempo di Risposta dei Servizi Web IBM nel corso di un mese

IBM offre due SLA per il Tempo di Risposta come indicato di seguito:

###### a. Tempo di Risposta Intermedio dei Servizi Web IBM

Il Tempo di Risposta intermedio per i Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize sarà inferiore a 100 millisecondi.

Il Tempo di Risposta IBM per un determinato Servizio Web viene calcolato come il tempo trascorso da quando la richiesta per il Servizio Web è stata ricevuta nel punto di ingresso del sistema di IBM



fino a quando la risposta del servizio web di IBM viene restituita al Cliente, meno il tempo eventualmente impiegato dal sistema di IBM in attesa delle risposte dai Processori di Terzi a valle.

L'obiettivo del livello di servizio è calcolato come il Tempo di Risposta intermedio IBM per i Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize rispettivamente, su tutte le suddette richieste di Servizi Web in un determinato mese.

<b>Tempo di Risposta Intermedio (in un mese contrattuale)</b>	<b>Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)</b>
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%
> 1 secondo	10%

**b. 99% del Tempo di Risposta dei Servizi Web IBM**

Il 99% dei Servizi Web IBM CheckoutStartSession e CardAuthorize avrà un tempo di risposta IBM inferiore ad 1 secondo.

Il Tempo di Risposta IBM è calcolato come definito sopra per il Tempo di Risposta Intermedio dei Servizi Web IBM.

L'obiettivo del livello di servizio è calcolato come il 99° percentile del Tempo di Risposta IBM per i Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize rispettivamente, su tutte le suddette richieste di Servizi Web in un determinato mese solare.

<b>99% del Tempo di Risposta (in un mese contrattuale)</b>	<b>Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)</b>
> 1 secondo	2%
> 5 secondi	6%
> 10 secondi	10%

## 4.2 Esclusioni degli SLA

Qualora il Cliente segnali un Tempo di Fermo relativo a:

- a. Servizi Web, Hosted Payment Page e Virtual Terminal che si verificano simultaneamente; o
- b. Tempo di Risposta dei Servizi Web CheckoutStartSession e CardAuthorize che si verificano simultaneamente,

IBM tratterà i periodi di sovrapposizione del Tempo di Fermo come un unico periodo.

Il Cliente non può inoltrare una richiesta di rimedio per uno SLA relativo ad un Tempo di Risposta quando l'interruzione della disponibilità di un livello di servizio è stata registrata per lo stesso periodo di tempo.

## 5. Obiettivo del livello di servizio ("Service Level Objectives" – SLO)

I seguenti obiettivi del livello di servizio rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti o rimedi disponibili per il Cliente nell'eventualità in cui IBM non rispettasse gli SLO (Service Level Objective).

<b>Servizio</b>	<b>Obiettivo</b>
Tempo di consegna dell'elaborazione batch	Il 90% di tutte le elaborazioni delle transazioni batch sarà completato in meno di 60 minuti dalla ricezione.
Risposta alle email	Il 95% delle email inviate alla casella di posta condivisa del supporto di IBM riceveranno una risposta entro 24 ore lavorative.

Servizio	Obiettivo
Tempo di Risposta per le chiamate all'Help Desk, 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana	L'Help Desk 24x7 di IBM risponderà alle chiamate telefoniche in meno di 60 secondi.
Gestione della Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>IBM riconosce la responsabilità per la sicurezza dei dati del titolare della carta del Cliente trattati e rinnoverà la Certificazione PCI-DSS di Livello 1 almeno una volta all'anno.</li> <li>IBM rimedierà alle vulnerabilità con severità Alta entro 10 giorni.</li> <li>IBM rimedierà alle vulnerabilità con severità Bassa entro 30 giorni.</li> </ul>
Disponibilità del sistema di Pre-Produzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibile per le attività di test del Cliente, 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana</li> <li>Il sistema di Pre-Produzione non è presidiato al di fuori del normale orario lavorativo dell'Europa Centrale.</li> <li>Gli incidenti del sistema di Pre-Produzione saranno gestiti, per impostazione predefinita, come severità 3.</li> </ul>

## 6. Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email e telefono. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati come parte integrante del Servizio Cloud e, pertanto, disciplinati dalla presente Descrizione dei Servizi. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

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 disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta (Response Time Objectives, RTO)	Copertura del Tempo di Risposta
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> 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.	Notifica del Cliente entro 15 minuti	24x7
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Notifica del Cliente entro 15 minuti	Orario lavorativo locale L-V
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Non è richiesta alcuna notifica	Orario lavorativo locale L-V
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Non è richiesta alcuna notifica	Orario lavorativo locale L-V

## **7. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione**

### **7.1 Calcolo dei Corrispettivi**

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

- a. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ciascuna Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per l'accesso e l'utilizzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- b. **Migliaia di Eventi** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità Migliaia di Eventi si basano sul numero di ricorrenze di uno specifico evento relativo all'utilizzo del Servizio Cloud, calcolato in pacchetti da mille. Le titolarità Migliaia di Eventi sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità Migliaia di Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti gli eventi che si verificano durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.

Per questo Servizio Cloud, un Evento è definito come una Transazione Master, calcolata in pacchetti da mille. Una Transazione Master è un insieme di istruzioni lanciate da un'applicazione esterna al programma (ad esempio, un canale web di attività bancarie o un canale di immissione manuale di messaggi) o attivate da un evento all'interno del programma (ad esempio, un pagamento ricorrente o un'ora del giorno per l'avvio dell'elaborazione in blocco). La Transazione Master gestisce l'attività aziendale correlata e l'unità logica di lavoro inclusi tutti gli aggiornamenti e gli eventi associati con le diverse fasi di elaborazione e di completamento quando l'istruzione finale viene inviata ad un'applicazione esterna o il ciclo di vita dell'elaborazione è stato completato. Una Transazione Master lancerà le transazioni sottostanti durante il ciclo di vita dell'elaborazione.

### **7.2 Corrispettivi Mensili Parziali**

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

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

## **8. 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 procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente 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 non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## **9. Ulteriori condizioni**

### **9.1 Disposizioni generali**

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato delle offerte del Servizio Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

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: "Tutela dei Dati Personali"; "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: