

### IBM Case 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 Case Manager on Cloud fornisce i seguenti servizi:

- a. IBM Content Navigator per accedere alle applicazioni per la gestione di scenari avanzati
- b. Case Management basato sul contenuto per abilitare i lavoratori della conoscenza o gli analisti aziendali per:
  - (1) utilizzare Case Builder per progettare rapidamente e facilmente, nonché sperimentare nuove soluzioni di scenari;
  - (2) utilizzare i modelli di soluzioni di esempio forniti;
  - (3) creare e mantenere le proprietà degli scenari, i ruoli utente, le confezioni, le tipologie di documenti, i layout visivi della pagina e dei dati;
  - (4) utilizzare le regole aziendali integrate che consentono un più facile sviluppo all'interno dell'ambiente Case Manager Builder;
  - (5) creare le attività degli scenari e i relativi flussi di lavoro sottostanti;
  - (6) utilizzare il runtime di Case Client per visualizzare le soluzioni create tramite Case Builder;
  - (7) accedere a Content Navigator in base alle UI fornite;
  - (8) accedere a Case Administrator per implementare e gestire le soluzioni;
  - (9) accedere a Case Monitor e Case Analyzer per fornire la reportistica attuale e storica relativa agli scenari;
  - (10) accedere alle API fornite per ampliare le soluzioni;
  - (11) ottenere l'accesso per un utilizzo completo e illimitato di Case Foundation, per fornire il contenuto attivo e la gestione del flusso di lavoro degli scenari;
  - (12) ottenere l'accesso per un utilizzo completo e illimitato di FileNet Content Manager e del relativo repository ECM.
- c. Un'infrastruttura virtuale privata protetta
- d. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery
- e. Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente
- f. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), crittografia dei dati in transito e dormienti, scansione antivirus, servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch software e aggiornamenti software (servizi di migrazione dati o attività necessarie per le configurazioni personalizzate o estensioni quotate separatamente).
- g. Integrazione di Active Directory
 

Opzioni incluse: (Microsoft Active Directory o IBM Tivoli Directory Server)

  - (1) Autenticazione per il Server LDAP del Servizio Cloud che esegue nuovamente la replica per l'LDAP nella sede del Cliente
    - (a) Fornire un controllore di dominio (In Sola Lettura) nel Servizio Cloud che si trova nel dominio del Cliente.
    - (b) Il Cliente gestisce l'accesso all'ambiente cloud (gruppi, ID, accesso) di tutti gli utenti finali.
    - (c) Diritti Admin completi per il Cliente
  - (2) Autenticare il server LDAP del Servizio Cloud in cui il Cliente gestisce gli utenti (non nel dominio del Cliente).

- (3) Puntare al controllore di dominio del Cliente in sede per l'autenticazione
  - (a) Implicazioni possibili delle prestazioni
  - (b) Esegue l'autenticazione per tutta la durata della sessione

Altre configurazioni (ad es. estratti manuali o sotto forma di script della directory di file LDAP per il Servizio Cloud; opzioni di federazione inclusi SAML, MS Federation Services o altri) quotati separatamente.

I servizi di implementazione, configurazione e integrazione della soluzione personalizzata sono disponibili ad un costo aggiuntivo in base ad un allegato (SOW).

aggiornamenti software inclusi come parte integrante del servizio. Gli aggiornamenti che richiedono la migrazione dei dati o di qualsiasi estensione personalizzata non sono inclusi.

Il Cliente deve acquistare un abbonamento per l'Offerta del Servizio Cloud di base, come definito di seguito.

L'offerta base include il provisioning nei dati center selezionati in un ambiente multi-tenant. Qualsiasi provisioning al di fuori di questi centri richiederanno il Componente aggiuntivo dedicato (Dedicated Add-On). Ciascuna offerta rappresenta la capacità di elaborare una certa quantità di volumi di dati e di operazioni utente in un periodo di tempo specificato, come descritto di seguito. Le descrizioni della capacità sono pensate come linee guida e per aiutare il Cliente a selezionare una configurazione appropriata per i carichi di lavoro previsti, i risultati effettivi possono variare in base alle specifiche del Cliente.

### 1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- La configurazione 'Copper' è pensata per supportare fino a 15.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 250 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 25 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 100 casi al giorno.
- La configurazione 'Copper' fornisce 500 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità di storage.

### 1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- La configurazione 'Bronze' è pensata per supportare fino a 30.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 500 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 50 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 200 casi al giorno.
- La configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità per lo storage.

### 1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- La configurazione 'Silver' è pensata per supportare fino a 300.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 20.000 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 250 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 1.000 casi al giorno.
- La configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità per lo storage.

### 1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- La configurazione 'Gold' è pensata per supportare fino a 750.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 50.000 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 1.000 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano simultaneamente ben 2.500 casi al giorno.
- La configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità per lo storage.

## 1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- La configurazione 'Platinum' è pensata per supportare fino a 3.000.000 nuovi casi all'anno. Questo tipo di implementazione di solito supporterà l'acquisizione e l'archiviazione di 200.000 documenti 'case artifact' al giorno e fino a 3.000 lavoratori della conoscenza che lavorano e completano ben 10.000 casi al giorno.
- La configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di Storage; è possibile acquistare separatamente ulteriori titolarità di storage.

## 1.6 Titolarità Opzionali

### 1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Se il Cliente supera i TB di storage inclusi nella configurazione selezionata, il Cliente dovrà acquistare ulteriori titolarità.

### 1.6.2 IBM Case Manager Non-Production Environment

Il Cliente può acquistare un'istanza separata per scopi di test e sviluppo. Tale ambiente di sviluppo non può essere utilizzato per scopi di produzione, tranne quando implementato come sito di disaster recovery implementato.

- a. L'ambiente di non-produzione non fornisce l'high availability o il disaster recovery
- b. Il Cliente può scegliere diverse dimensioni dell'istanza per la produzione e il disaster recovery, se lo desidera.
  - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Copper 2.0.
  - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Bronze 2.0.
  - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Silver 2.0.
  - (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Gold 2.0.
  - (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0  
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 ha la stessa dimensione e fornisce la stessa capacità di elaborazione di IBM Case Manager Platinum 2.0.

### 1.6.3 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Il Cliente può aggiornare un ambiente virtuale privato selezionato come infrastruttura privata single tenant. Include fino a 20 TB di larghezza di banda in uscita; una maggiore larghezza di banda è quotata separatamente

## 2. Servizi di Setup

### 2.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

Questo servizio di setup fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto per eseguire le attività di avvio inclusa (1) l'assistenza per i casi di utilizzo, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, (3) l'assistenza e la consulenza per la preparazione, l'esecuzione e la convalida per il caricamento iniziale dei dati e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "attività di avvio"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 90 (novanta) giorni dalla data di acquisto della titolarità, come specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### 2.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Questo servizio on demand fornisce fino a 50 ore di consulenza in remoto da utilizzare per eseguire le attività, inclusa (1) l'assistenza con i casi di utilizzo, tra cui i casi di utilizzo di spostamento dei dati per

supportarli una sola volta, in un determinato momento, (2) addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) assistenza guidata e consigli per la preparazione, esecuzione e convalida per il caricamento iniziale dei dati (incluso il setup degli ambienti di origine e di destinazione e lo spostamento dei dati, come definito nei relativi casi di utilizzo) e (4) altri argomenti di interesse amministrativo e di configurazione (nell'insieme "Attività"). Questo servizio di setup fornito in remoto si acquista per Impegno e scade dopo 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto della titolarità o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, a prescindere da quale data venga prima, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

### 3. Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non altereranno la sicurezza del Servizio Cloud.

Tutti i dati sono protetti utilizzando la crittografia compatibile con FIPS 1402 di livello 1 di tutto il disco. La classificazione dei dati per questa soluzione è impostata automaticamente come dati sensibili del Cliente. IBM collaborerà con il Cliente per affrontare altri requisiti normativi (come, ad esempio, le disposizioni HIPPA, PIPEDA, FFIEC, PCI, ecc.) quando richiesto dal Cliente per il carico di lavoro previsto e ciò potrebbe avere un impatto sui corrispettivi dell'architettura e della soluzione.

### 4. Service Level Agreement

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.

#### 4.1 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 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 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 inteso come totale indisponibilità del sistema non di componenti singoli o specifici della soluzione completa. 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 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 il 50 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

#### 4.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Servizio (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
<99%	5%
<97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

\* 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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 440 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 440 minuti di Tempo di Fermo	
= 42.760 minuti	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,98% di disponibilità in un mese contrattuale
<hr/>	
43.200 minuti totali	

## 5. Continuità Operativa

Il Servizio Cloud è configurato per fornire supporto agli obiettivi di continuità operativa definiti di seguito. Gli obiettivi di continuità operativa aiutano a garantire che le funzioni aziendali principali di un'organizzazione vengano ripristinate allo stato operativo, con una perdita di dati minima, entro un periodo di tempo ragionevolmente breve in seguito ad un evento catastrofico presso la sede di calcolo principale. Quando viene determinato che un incidente presso la sede di calcolo principale causerà un failover per la sede secondaria, i piani di continuità operativa (business continuity) e le attività connesse saranno eseguite da IBM a supporto degli obiettivi di ripristino indicati di seguito. Per questo Servizio Cloud l'ambiente di non-produzione sarà aggiornato e riconfigurato per accettare i carichi della produzione fino a quando il servizio nella sede principale non sarà ripristinato.

Obiettivi di Continuità Operativa	
Recovery Point Objective	4 ore
Recovery Time Objective	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 ore consecutive quando si acquista un ambiente di Non-Produzione equivalente.</li> <li>• Almeno 24 ore consecutive qualora non venga acquistato un ambiente di Non-Produzione secondario.</li> </ul>

## 6. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite un sistema online di reportistica dei problemi. 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
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.	Entro 1 (una) ora
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.	Entro due (2) ore lavorative
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

## 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 ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- b. **Terabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Terabyte equivale a 2 alla quarantesima potenza di byte. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Terabyte elaborati dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nel Documento d'Ordine o nella PoE del Cliente.
- c. **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.

### 7.2 Corrispettivi Mensili Parziali

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

### 7.3 Corrispettivi per i Servizi di Setup

I Servizi di Setup si acquistano in base a ciascun Impegno e saranno fatturati in base alle tariffe specificate 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.

Per un utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso 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.

## 9. Ulteriori Condizioni dell'offerta del Servizio Cloud

### 9.1 Generale

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

### 9.2 Accesso di un Utente Esterno

Il Cliente può scegliere di fornire ad utenti esterni l'accesso al Servizio Cloud. Il Cliente è responsabile per tali utenti esterni incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in caso di a) eventuali richieste di risarcimento da parte di tali utenti esterni relative al Servizio Cloud o b) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte di tali utenti esterni.

### **9.3 Virtual Private Network (VPN)**

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN allo scopo di collegarsi in modo sicuro al Servizio Cloud. Informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta del Cliente.

### **9.4 Collegamenti a Siti Web di terzi o ad altri Servizi**

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 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.

### **9.5 Cookies**

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) relativi all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa trattare i dati personali, raccolti per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali dati da parte di dipendenti e fornitori.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreements ("SLA")"; "Opzioni di durata e rinnovo".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: