

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del Cliente.

1. Servizio in Cloud

L'offerta IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud Service) fornisce:

- a. Archiviazione ad Alta Velocità
 - Caricamento, indicizzazione e archiviazione di output di stampa dell'applicazione quali, ad esempio, report, fatture, estratti conto, policy, descrizioni dei benefit e transazioni di pagamento o credito.
 - Flessibilità per gestire file di dati di grandi dimensioni con più documenti.
 - Supporto di diversi formati di file quali PDF, AFP, Line Data, XML.
- b. Indicizzazione automatica
 - Il programma di caricamento e indicizzazione nell'ambiente Cloud estrae automaticamente i metadati da report e documenti e compila i campi dell'indice nel database relazionale per ottenere una ricerca e ripristino efficienti.
- c. Utilizzo di storage
 - I dati archiviati vengono compressi per un utilizzo efficiente dello storage.
- d. Archiviazione con scadenza dei documenti
 - Per ottimizzare ulteriormente l'utilizzo dello storage, le policy aziendali possono essere definite per far scadere automaticamente i dati archiviati in base al tipo di report o istruzione.
- e. Archiviazione delle transazioni bancarie conformi agli standard XML.
- f. Accesso tramite web ai documenti ed ai report ed alle istruzioni archiviati utilizzando IBM Content Navigator.
- g. È possibile abilitare la conservazione per impedire la scadenza dei documenti.
- h. Distribuzione periodica dei report agli utenti interni designati.
- i. Replica dei dati di produzione in una sede secondaria a supporto del disaster recovery.
- j. Infrastruttura virtuale privata protetta
- k. Singola connessione VPN standard.
- l. Monitoraggio dell'ambiente di produzione h24, sette giorni a settimana (24x7), servizi di rilevamento intrusioni/test di penetrazione, patch e aggiornamenti software
- m. Gestione delle Richieste di Modifica per gli Ambienti di Produzione: La gestione standard delle richieste di modifica prevede 3 richieste di modifica alla settimana per i primi 3 mesi e successivamente un massimo di 1 richiesta di modifica settimanale. Sono previsti 7 giorni per la gestione delle richieste di modifica. Le richieste di modifica inutilizzate non sono cumulabili.
- n. I Servizi Cloud etichettati come Non di Produzione sono soggetti alle seguenti limitazioni:
 - Il Cliente sarà responsabile del monitoraggio del Servizio Cloud.
 - Il Cliente sarà responsabile della gestione delle modifiche apportate al Servizio Cloud e non previste dalla regolare manutenzione.

Il Servizio Cloud può essere utilizzato solo come parte dell'ambiente di sviluppo e di test del Cliente per le attività interne non di produzione incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, 'staging', 'quality assurance' e/o implementazioni aggiuntive o estensioni utilizzando le API (application programming interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

Con IBM Content Manager OnDemand Bronze, Silver Gold e Platinum vengono fornite le seguenti funzionalità aggiuntive:

- La Ricerca di Testo Completa può essere abilitata per cercare i documenti archiviati mediante qualsiasi testo contenuto all'interno di un documento.
- Single Sign On
- Fino a 4 TB di larghezza di banda in uscita

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Express

- a. Le prestazioni ottimali di questa edizione consentono un'archiviazione giornaliera che può raggiungere i 25 GB ed i 2.000 Utenti Autorizzati.
- b. Viene fornita l'archiviazione dell'ambiente di Produzione; storage di database di 1TB, storage di contenuto di 1TB.
- c. Viene fornita l'archiviazione dell'ambiente Non di Produzione; storage di database di 300GB, storage di contenuto di 300GB.
- d. Tutte le definizioni degli utenti vengono gestite tramite CMOD Administrative Client o ARSXML.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 25 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 450 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 15 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 30.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Bronze' consente di caricare e indicizzare fino a 250 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 30.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. La configurazione 'Bronze' fornisce 1 TB di Storage.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 50 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 900 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione 'Silver' consente di caricare e indicizzare fino a 30 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata su Cloud, la configurazione Silver consente di caricare e indicizzare fino a 500 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 60.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. La configurazione 'Silver' fornisce 1 TB di Storage.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 100 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 1800 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 60 GB di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP e/o Line Data tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Gold consente di caricare e indicizzare fino a 1 Terabyte di dati tramite operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 120.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. La configurazione 'Gold' fornisce 3 TB di Storage.

1.1.5 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- a. Caricamento e Indicizzazione dei documenti PDF: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 250 GB di dati in un periodo di 12 ore.
- b. Caricamento e Indicizzazione dei documenti AFP e/o Line Data: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 4,5 TB di dati in un periodo di 12 ore.
- c. Caricamento e Indicizzazione di un documento PDF tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 150 GB di dati tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- d. Caricamento e Indicizzazione di un documento AFP tramite operazioni simultanee di ricerca/ripristino dei documenti: dopo che i documenti sono stati inviati dal Cliente nell'area di staging designata nell'ambiente Cloud, la configurazione Platinum consente di caricare e indicizzare fino a 2,5 TB di dati tramite le operazioni simultanee di ricerca e ripristino di 300.000 documenti in un periodo di 12 ore.
- e. La configurazione 'Platinum' fornisce 5 TB di Storage.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Questo Servizio Cloud fornisce 1 TB di storage aggiuntivo.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

Questo Servizio Cloud fornisce un incremento di 1 TB di storage di archiviazione. Lo storage di archiviazione è indicato per contenere dati che richiedono un utilizzo meno frequente ed è soggetto a limitazioni nelle prestazioni.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Questo Servizio Cloud fornisce un aggiornamento per l'ambiente virtuale privato selezionato di un'infrastruttura privata single tenant, compresi 20 TB di larghezza di banda in uscita. Questo add-on non può essere utilizzato con Content Manager OnDemand Express.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Questo Servizio Cloud, disponibile per i Clienti del governo USA e altri Clienti quando autorizzati da IBM, fornisce la configurazione del Servizio Cloud selezionato dal Cliente da implementare come infrastruttura di un ambiente privato virtuale interamente contenuto in un data center federale. Nota: Se il Cliente

dispone di più ambienti di produzione e non, è necessario che richieda gli Add-on ai data center Federali per ciascun data center Federal da implementare. Questo add-on non può essere utilizzato con Content Manager OnDemand Express.

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

Il seguenti Servizi Cloud sono limitati all'utilizzo in ambienti non di produzione. "Non di Produzione" significa che il Servizio Cloud può essere utilizzato solo come parte dell'ambiente di sviluppo e di test del Cliente per le attività interne non di produzione incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, 'staging', 'quality assurance' e/o implementazioni aggiuntive o estensioni utilizzando le API (application programming interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0

Il Servizio Cloud fornisce un'istanza separata, con la stessa configurazione e che fornisce la stessa capacità elaborativa di IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0, ma senza high availability e disaster recovery.

b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0

Il Servizio Cloud fornisce un'istanza separata, con la stessa configurazione e che fornisce la stessa capacità elaborativa di IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0, ma senza high availability e disaster recovery.

c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0

Il Servizio Cloud fornisce un'istanza separata, con la stessa configurazione e che fornisce la stessa capacità elaborativa di IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0, ma senza high availability e disaster recovery.

d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0

Il Servizio Cloud fornisce un'istanza separata, con la stessa configurazione e che fornisce la stessa capacità elaborativa di IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0, ma senza high availability e disaster recovery.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand 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 d'uso, (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 impostazione fornito in remoto viene acquistato per Impegno e scade dopo 90 giorni dalla data del Documento d'Ordine, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand 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 d'uso, tra cui i casi d'uso di spostamento dei dati per supportarli una sola volta, in un determinato momento, (2) l'addestramento sulle procedure consolidate per i report, i dashboard e altri strumenti di sistema, e (3) l'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 d'uso) 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 mesi dalla data del Documento d'Ordine o l'ultimo giorno del periodo di abbonamento del Servizio Cloud, la prima tra le due, indipendentemente dal numero di ore utilizzate.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati

(Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://ibm.com/dpa/dpl>.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Una Richiesta è l'atto del Cliente che autorizza IBM ad erogare un servizio inoltrato o gestito dai Servizi Cloud.
- Terabyte è uguale a 2 elevato alla quarantesima byte elaborati, utilizzati, archiviati o configurati nel Servizio Cloud.
- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.

4.2 Corrispettivi per i Servizi in Remoto

Un Servizio in Remoto scade 90 dopo l'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 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.

5.2 Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)

Il Software di Abilitazione viene fornito al Cliente in base alle seguenti condizioni:

Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)	Condizioni di Licenza applicabili (se presenti)
AFP Viewer	Il Cliente può accedere e scaricare il software AFP Viewer. AFP Viewer è il plug-in di un browser web che il Cliente può installare sul browser web dell'utente per visualizzare i documenti in formato AFP (Advanced Function Printing). Il Cliente può installare AFP viewer sui browser web dell'utente che sono stati configurati per l'accesso web e devono accedere e visualizzare documenti in formato AFP. Le informazioni per il download del plug-in di AFP Viewer saranno fornite su richiesta scritta del Cliente.
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	Il Cliente può accedere e scaricare questo software client per scopi di test e verifica o per lo scopo di creare gli user-id di personale all'interno dell'organizzazione del Cliente che accederà al Servizio Cloud.
OnDemand Web Enablement Kit	OnDemand Web Enablement Kit fornisce le API Java per Content Manager OnDemand. Il Cliente può accedere e scaricare questo software per gli scopi di sviluppo delle applicazioni necessarie per accedere o interoperare con il Servizio Cloud.
ARSLoad	Il Cliente potrà accedere e scaricare il programma ARSLoad. Questo programma viene utilizzato per il caricamento e l'indicizzazione dei dati in Content Manager OnDemand.

5.3 Software FTP

Per inviare report, istruzioni o altri documenti che devono essere caricati e indicizzati nel Servizio Cloud, il Cliente è tenuto ad utilizzare il software del client FTP (File Transfer Protocol). IBM fornirà le informazioni di connessione per il collegamento al Servizio Cloud per inviare i dati che devono essere caricati e indicizzati all'interno del Servizio Cloud.

5.4 Virtual Private Network (VPN)

Il Cliente può scegliere di utilizzare una connessione al software VPN per collegarsi in modo sicuro al Servizio Cloud. Informazioni sulla VPN saranno fornite su richiesta scritta del Cliente. Configurazione di un massimo di un endpoint VPN (gateway) fornito.

5.5 Funzione limitata nel Servizio Cloud

Il Servizio Cloud vieta l'uso dell'opzione di masterizzazione CD-ROM e il Cliente accetta che tale funzione non sia disponibile per l'uso.

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: "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")", " Prerequisiti Software (Software di Abilitazione)".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: